



บันทึกข้อความ

ผชก.นายถนอมฯ

เลขที่ 1771

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

วันที่ 16/8/66 เวลา 15.59

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

ที่ สสอ/931 วันที่ 16 สิงหาคม 2566

เรื่อง.....รายงานการสอบถามข้อมูลโครงการและการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนกรกฎาคม 2566

เรียน ผวก. ผ่าน ผชก. (นายถนอมฯ)

ผวก. ภายใน
เลขรับ 3800
วันที่ 17/8/66 เวลา 08.34

1. ข้อเท็จจริง

สสอ. ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการตอบข้อมูลโครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ แก่ประชาชน โดยสรุปข้อมูลเพื่อเสนอ ผวก. เป็นรายเดือน

2. ข้อพิจารณา

2.1 สสอ. ขอสรุปรายงานการสอบถามข้อมูลโครงการ และการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนกรกฎาคม 2566 ดังนี้

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแก้ไขแล้ว	ปัญหา
1. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	2	2	-	- รื้อบ้านยังไม่ได้รับการซ่อมแซมจากการถูกเวนคืน - ไฟฟ้าส่องสว่างชำรุด
2. รถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม	1	1	-	ขอค่าชดเชยส่วนต่างค่าที่จอดรถเนื่องจากเจ้าหน้าที่ประจำอาคารจอดแล้วจรไม่แจ้งเงื่อนไขการใช้บัตรจอดรถ
3. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว ช่วงหมอชิต - สะพานใหม่ - คูคต	4	4	-	- ถนนภายในหมู่บ้านอัมรินทร์นิเวศน์ 1 ชำรุด - บาทวิถีชำรุดทำให้เกิดอุบัติเหตุ - กำแพงรั้วมีรอยแตกร้าวบริเวณอาคารจอดแล้วจรสถานีคูคต - ไฟฟ้าส่องสว่างดับชำรุด
4. โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มินบุรี (สุวินทวงศ์)	4	4	-	- ไม่ได้รับความสะดวกในการเดินทางเข้า - ออก สู่ถนนสาธารณะ - ผิวจราจรชำรุด
5. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง	13	5	8	- ผิวจราจรและบาทวิถีชำรุด - ขอให้ปรับแบบบาทวิถีให้รถยนต์สามารถเลี้ยวผ่านได้สะดวก - ไฟฟ้าส่องสว่างดับชำรุด

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแก้ไขแล้ว	ปัญหา
				- พบสะเก็ดไฟเชื่อมโลหะหล่นลงมาบนผิวจราจร - มีการซ่อมคันคันหินทางเท้าไม่เรียบร้อย
6. โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี	16	12	4	- อาคารได้รับความเสียหาย - ขอปรับแบบขอบฟุตบาทบริเวณทางเข้า - ออก - ขอให้พิจารณาย้ายตำแหน่ง Drop Off ไปอยู่ตำแหน่งอื่น - ห้องเบ็ดเตล็ดใต้บันไดทางขึ้น - ลง บดบังทัศนวิสัยเวลาขึ้นรถออกจากอาคาร - ขอให้พิจารณาปรับลดแนวเขตเลนคั่นที่ดิน
7. โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงเตาปูน - ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก)	7	3	4	- การจราจรติดขัดเนื่องจากไม่มีป้ายบังคับช่องจราจรอย่างชัดเจน - ขอค่าชดเชยเนื่องจากธุรกิจได้รับผลกระทบจากการก่อสร้างโครงการ - พบฝุ่นละอองและเสียงดังจากการก่อสร้าง
8. สายสีน้ำตาล ช่วงแคราย - ลำสาลี (บึงกุ่ม)	4	4	-	- ได้รับผลกระทบจากการเวนคืนที่ดิน - ขอให้ทบทวนแก้ไขตำแหน่งทางขึ้น - ลง
9. โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงช่วงบางขุนนนท์ - ศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย	1	1	-	ขอหารือแนวทางปรับลดผลกระทบการก่อสร้างสถานีประตูน้ํา บริเวณทางขึ้น - ลง ที่ 4
รวมทั้งสิ้น	52	36	16	-
10. ข้อมูลการสอบถามทาง Call Center, Live Chat, E-mail, Facebook, CSC, Line, Walk-in	312	-	312	-

2.2 ขัอร้งเรียนเดือนตุลาคม 2565 - กรกฎาคม 2566 จำนวน 742 เรื่อง ได้ดำเนินการแก้ไขแล้วจำนวน 485 เรื่อง และอยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 257 เรื่อง (เอกสารแนบ) ทั้งนี้ สสอ. จะได้ติดตามผลการแก้ไขขัอร้งเรียนที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการต่อไป

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

3. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และให้ข้อสังเกตต่อไปด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง



(นางสาวจิราฐา วัฒนประดิษฐ์)

ผอ.สสอ.

ข้อสังเกตและความเห็นผู้บริหาร

ทราบ/ ขอส่วนงานที่เกี่ยวข้องเร่งรัดตรวจสอบ/แก้ไขเรื่องที่ค้าง

.....

.....

ลงชื่อ..... 

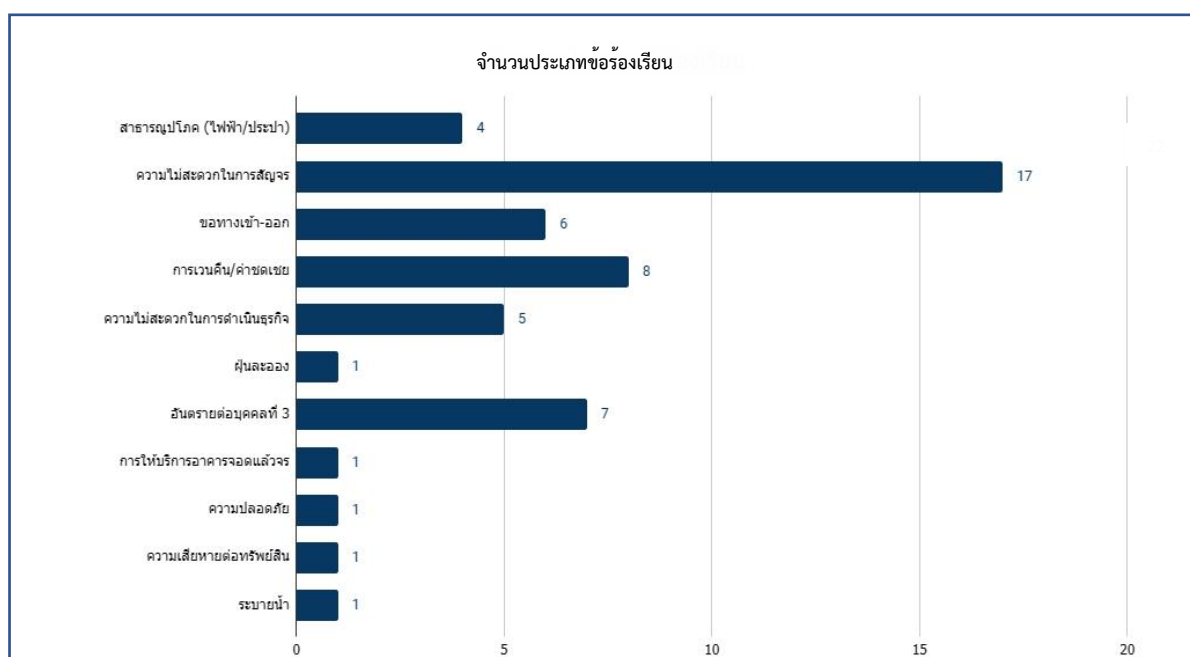
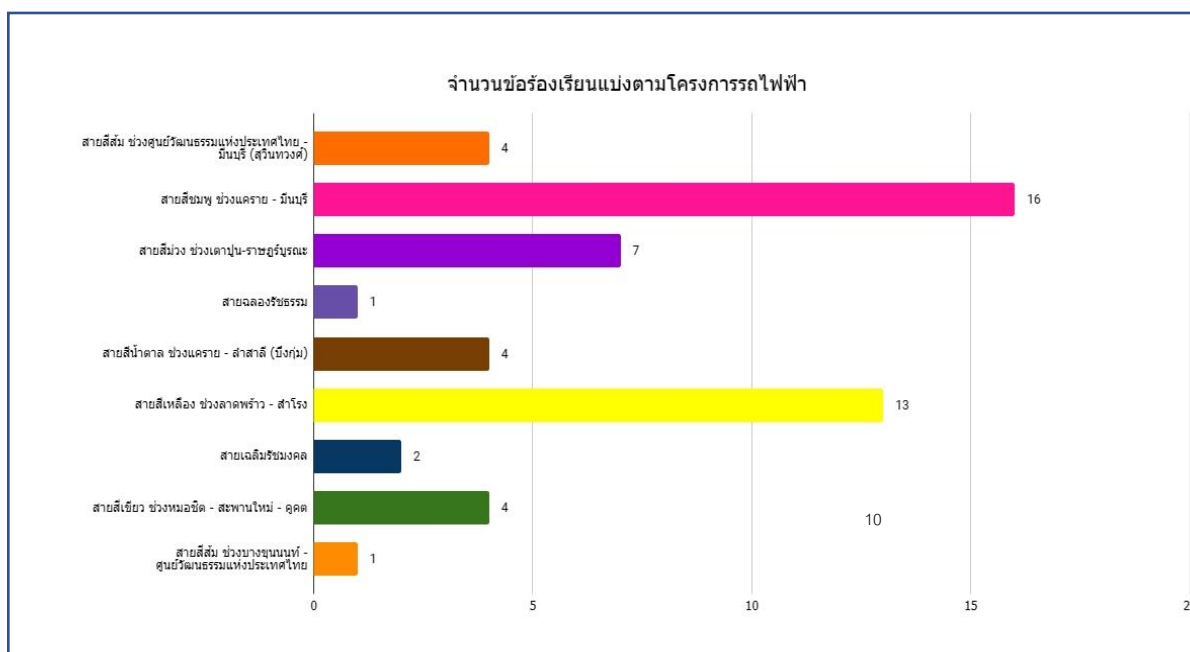
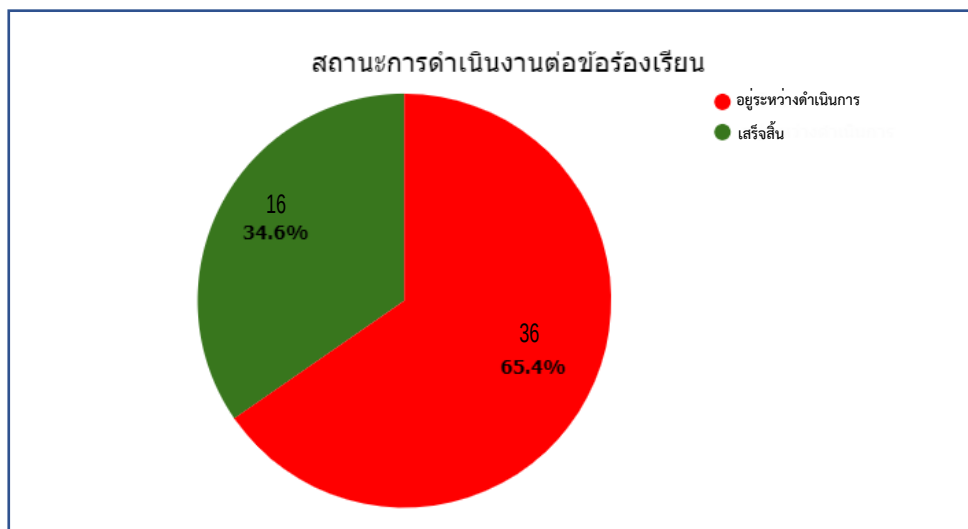
(นายภคพงศ์ ศิริกันทรมาศ)

ผวก.

17 ส.ค. 66

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

กราฟแสดงสถานะข้อร้องเรียนประจำเดือนกรกฎาคม 2566



รายงานการสอบถามข้อมูลประจำเดือนกรกฎาคม 2566

