



ผวก. ภายใน
เลขรับ 4342
วันที่ 18/9/66 เวลา 09.31

ผชก. นายถนอมฯ

เลขที่ 1991

วันที่ 18/9/66 เวลา 08.41

บันทึกข้อความ

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

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

ที่.....สสอ/1048.....วันที่.....18 กันยายน 2566

เรื่อง.....รายงานการสอบถามข้อมูลโครงการและการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนสิงหาคม 2566

เรียน ผวก. ผ่าน ผชก. (นายถนอมฯ)

1. ข้อเท็จจริง

สสอ. ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการตอบข้อมูลโครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ แก่ประชาชน โดยสรุปข้อมูลเพื่อเสนอ ผวก. เป็นรายเดือน

2. ข้อพิจารณา

2.1 สสอ. ขอสรุปรายงานการสอบถามข้อมูลโครงการ และการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนสิงหาคม 2566 ดังนี้

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแก้ไขแล้ว	ปัญหา
1. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	5	-	5	- ขอให้จัดพื้นที่จอดรถให้เพียงพอสำหรับผู้ชำระค่าจอดรถรายเดือน - พื้นที่ใต้ทางวิ่งรถไฟฟ้า ไม่มีไฟส่องสว่าง - ผู้เช่าพื้นที่ประกอบธุรกิจร้านนั่งดื่มสุรา ส่งเสียงดังรบกวนผู้อยู่อาศัย
2. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว ช่วงแบริ่ง - สมุทรปราการ	1	-	1	พื้นที่ทางเท้าบริเวณทางขึ้น - ลงสถานีเคหะสมุทรปราการ มีการทรุดตัวหลายจุด
3. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว ช่วงหมอชิต - สะพานใหม่ - คูคต	3	1	2	- ขอเสนอแนะให้เพิ่มเครื่องรับชำระเงินบริเวณทางออกอาคารจอดรถแล้วจร - มีรถจักรยานยนต์จอดบนทางเท้า ทำให้ผู้ใช้ทางเท้าไม่ได้รับความสะดวก - มีน้ำไหลจากเสาตอม่อ ทำให้น้ำท่วมขังบริเวณถนนสาธุสุภา
4. โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์)	3	3	-	- อาคารได้รับความเสียหาย
5. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง	8	5	3	- เสาตอม่อรถไฟฟ้าขนาดใหญ่ บดบังทัศนวิสัยของผู้มาใช้บริการโรงแรม - มีการก่อสร้างทางขึ้น - ลง ล้อเข้ามาบนพื้นที่ถนนและบาทวิถี

โครงการ...

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่างดำเนินการ	ดำเนินการแก้ไขแล้ว	ปัญหา
				- การคืนสภาพทางเท้าไม่เรียบร้อยและไม่เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด - ทางม้าลายขีดจาง และอยู่ในตำแหน่งที่ไม่ปลอดภัยต่อการสัญจร - ขอให้ปรับปรุงบาทวิถีและเกาะกลางถนนที่ชำรุด
6. โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี	9	7	2	- ขอให้ดำเนินการปรับปรุงกำแพงรั้วและทางเท้า บริเวณหมู่บ้านจัดสรรวิสุทธิวิวัฒน์ - มีเศษวัสดุก่อสร้างอุดตันในท่อระบายน้ำ ทำให้น้ำท่วมขัง - การซ่อมผิวจราจรเพื่อคืนพื้นที่ไม่ครบถ้วนและไม่ตรงตามตำแหน่งที่ถูกต้อง - โครงสร้างทางขึ้น - ลง บดบังทัศนวิสัยในการขับรถ - ไฟฟ้าส่องสว่างดับชำรุด
7. โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงเตาปูน - ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก)	22	19	3	- ได้รับผลกระทบจากการเวนคืนที่ดิน - ขอให้ติดตั้งอุปกรณ์ตรวจสอบแรงสั่นสะเทือนและทรุดตัวของพื้นอาคาร - มีแรงสั่นสะเทือนและเสียงดังจากการขุดเจาะ - ขอค่าชดเชยเนื่องจากธุรกิจได้รับผลกระทบจากการก่อสร้าง
8. สายสีน้ำตาล ช่วงแคราย - ลำสาลี (บึงกุ่ม)	2	2	-	- ได้รับผลกระทบจากการเวนคืนที่ดิน
รวมทั้งสิ้น	53	37	16	-
9. ข้อมูลการสอบถามทาง Call Center, Live Chat, E-mail, Facebook, CSC, Line, Walk-in	862	-	862	-

2.2 ขอร้องเรียนเดือนตุลาคม 2565 - สิงหาคม 2566 จำนวน 795 เรื่อง ได้ดำเนินการแก้ไขแล้วจำนวน 560 เรื่อง และอยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 235 เรื่อง (เอกสารแนบ) ทั้งนี้ สสอ. จะได้ติดตามผลการแก้ไขขอร้องเรียนที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการต่อไป

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

3. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และให้ข้อสังเกตต่อไปด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง



(นางสาวจิรฐา วัฒนประดิษฐ์)

ผอ.สสอ.

ข้อสังเกตและความเห็นผู้บริหาร

ทราบ

.....

.....

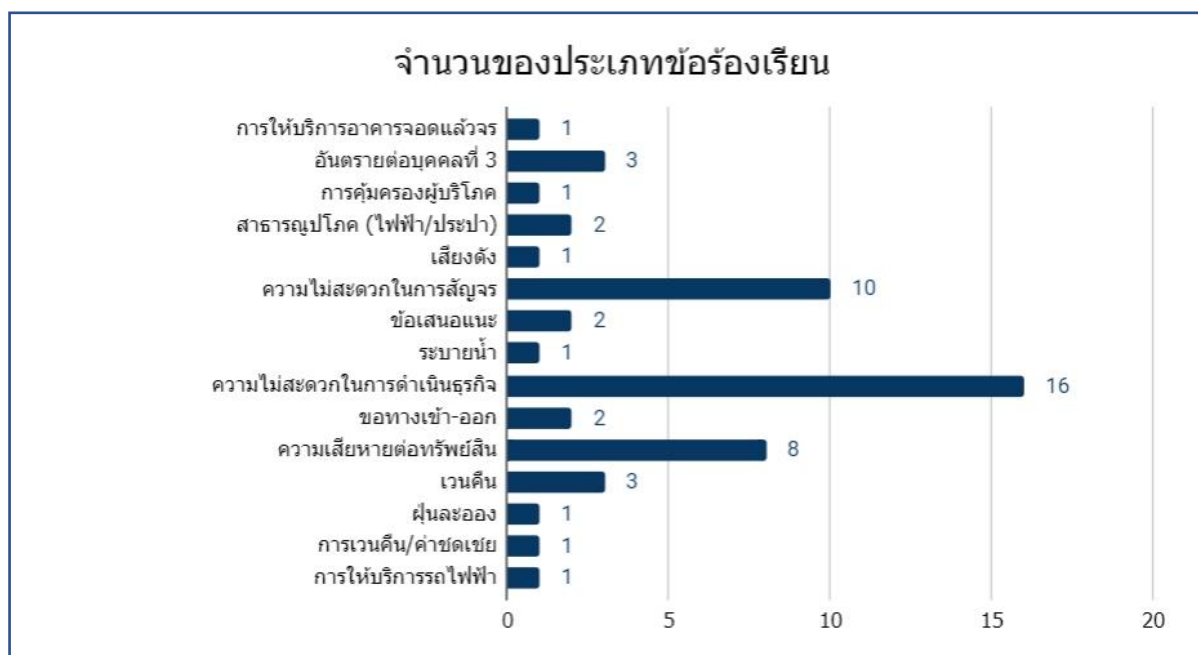
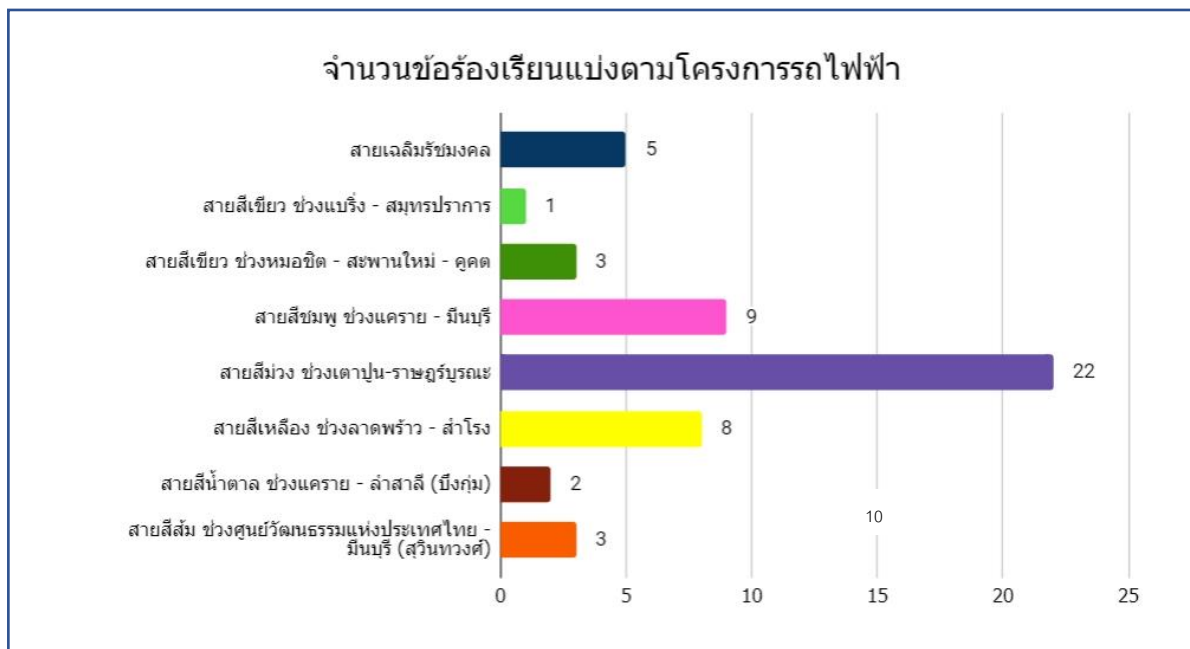
ลงชื่อ..... 

(นายภคพงศ์ ศิริกันทรมาศ)

ผวก.
18 ก.ย. 66

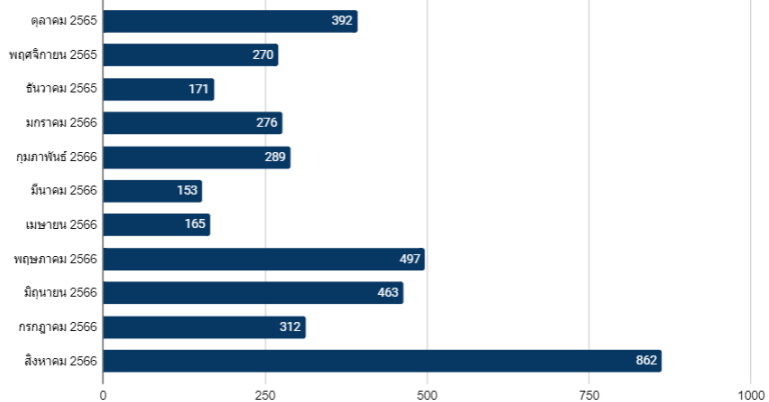
สำเนาเรียน : ผอ.ฟพค. ผอ.ฟกท. ผอ.ฟบก.1 ผอ.ฟบก.2 ผอ.ฟรภ. ผอ.ฟพธ. ผอ.ฟปก. ผอ.ฟวส. เพื่อดำเนินการตรวจสอบ และชี้แจงผลการแก้ไขอย่างเป็นทางการต่อไป ทั้งนี้ ท่านสามารถปรับปรุงผลการดำเนินงานเพิ่มเติมได้ในรายงาน เพื่อให้ สสอ. ทราบผลและดำเนินการต่อไป

กราฟแสดงสถานะข้อร้องเรียนประจำเดือนสิงหาคม 2566

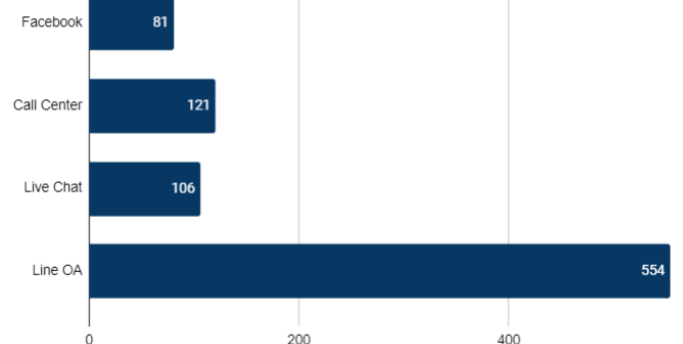


รายงานการสอบถามข้อมูลประจำเดือนสิงหาคม 2566

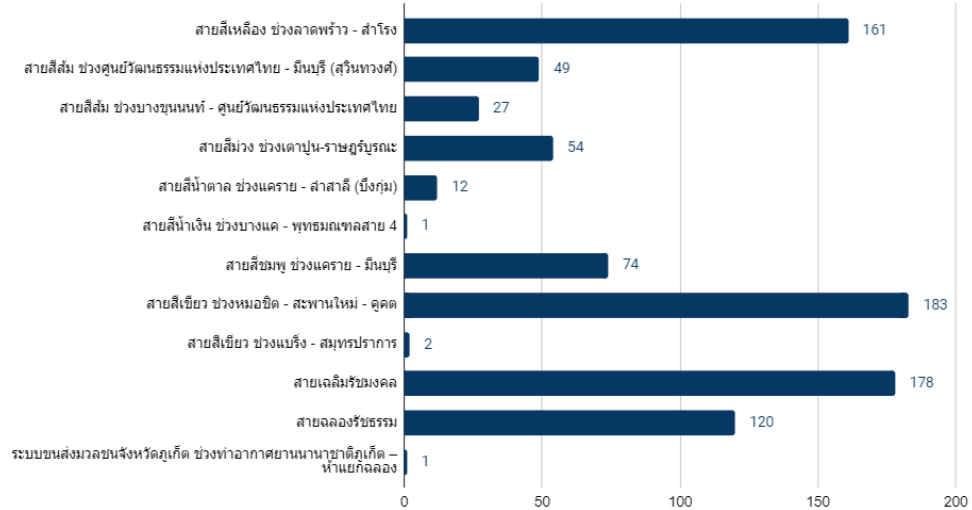
จำนวนการสอบถามข้อมูลรายเดือน



จำนวนการสอบถามข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ



จำนวนการสอบถามข้อมูลแต่ละโครงการ



จำนวนประเภทข้อมูลที่สอบถาม

