



บันทึกข้อความ

ผชก.นายถนอมฯ

เลขที่ 2463

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

วันที่ 16/11/66 เวลา 08.08

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

ที่.....สสอ/1334

วันที่.....15

พฤศจิกายน 2566

เรื่อง.....รายงานการสอบถามข้อมูลโครงการและการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนตุลาคม 2566

16 พ.ย. 66

เรียน ผวก. ผ่าน ผชก. (นายถนอมฯ)

ผวก. ภายใน

เลขรับ.....5433

วันที่ 16/11/66 เวลา 09.29

1. ข้อเท็จจริง

สสอ. ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการตอบข้อมูลโครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ แก่ประชาชน โดยสรุปข้อมูลเพื่อเสนอ ผวก. เป็นรายเดือน

2. ข้อพิจารณา

2.1 สสอ. ขอสรุปรายงานการสอบถามข้อมูลโครงการ และการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนตุลาคม 2566 ดังนี้

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการ แก้ไขแล้ว	ปัญหา
1. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	4	3	1	- มีบุคคลภายนอกเข้ามาในพื้นที่ของ หมู่บ้านศิรินทร์ ทำให้ไม่ได้รับความ ปลอดภัย - มีรถจักรยานยนต์จอดกีดขวางบริเวณ ซอยไฟสีหิโต
2. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว ช่วงหมอชิต - สะพานใหม่ - คูคต	4	-	4	- เจ้าหน้าที่ประจำอาคารจอดแล้วจร มีพฤติกรรมไม่เหมาะสม - ไม่มีการประชาสัมพันธ์ค่าปรับกรณี จอดรถยนต์เกินเวลาภายในอาคารจอด แล้วจร
3. โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงศูนย์วัฒนธรรม แห่งประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์)	4	4	-	มีน้ำท่วมขัง ไม่สามารถระบายน้ำลงท่อ
4. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง	6	3	3	- บาทวิถีชำรุด - มีรถจักรยานยนต์จอดกีดขวาง ทำให้การจราจร ติดขัด - อาคารได้รับความเสียหาย - ท่อระบายน้ำอุดตัน - ทางลาดและบาทวิถีไม่สะดวกต่อผู้ใช้ รถเข็น Wheelchair
5. โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี	11	7	4	- ผิวจราจรชำรุด - วัสดุอุปกรณ์วางกีดขวางบนบาทวิถี - ไฟฟ้าส่องสว่างดับชำรุด - บันไดทางขึ้น - ลง สถานีติดกับทางเข้า บริษัท
6. โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงเตาปูน - ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก)	6	2	4	- ได้รับความเสียหายจากการรื้อถอน อาคารข้างเคียง

/โครงการ...

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการ แก้ไขแล้ว	ปัญหา
				- ส่งเสียงดังจากการก่อสร้างในเวลา กลางคืน - มีการปิดช่องจราจรหน้าร้าน ทำให้ การจราจรติดขัด และส่งผลกระทบต่อ ธุรกิจ
รวมทั้งสิ้น	35	19	16	-
7. ข้อมูลการสอบถามทาง Call Center, Live Chat, E-mail, Facebook, CSC, Line, Walk-in	545	-	545	-

2.2 ขอร้องเรียนเดือนตุลาคม 2566 จำนวน 35 เรื่อง ได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว จำนวน 16 เรื่อง และอยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 19 เรื่อง (เอกสารแนบ) ทั้งนี้ สสอ. จะได้ติดตามผลการแก้ไขข้อร้องเรียน ที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการต่อไป

2.3 สสอ. ได้จัดทำรายงานสรุปข้อร้องเรียนผ่านระบบ Excel online ใน Microsoft Team ปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน และรายงานข้อมูลการสอบถามของประชาชน ปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน เรียบร้อยแล้ว หรือตาม QR Code ท้ายบันทึกฉบับนี้

3. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และให้ข้อสังเกตต่อไปด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง



(นางสาวจิรฐา วัฒนประดิษฐ์)

ผอ.สสอ.

ข้อสังเกตและความเห็นผู้บริหาร

เร่งรัดดำเนินการ/แจ้งผู้ร้องทราบผล

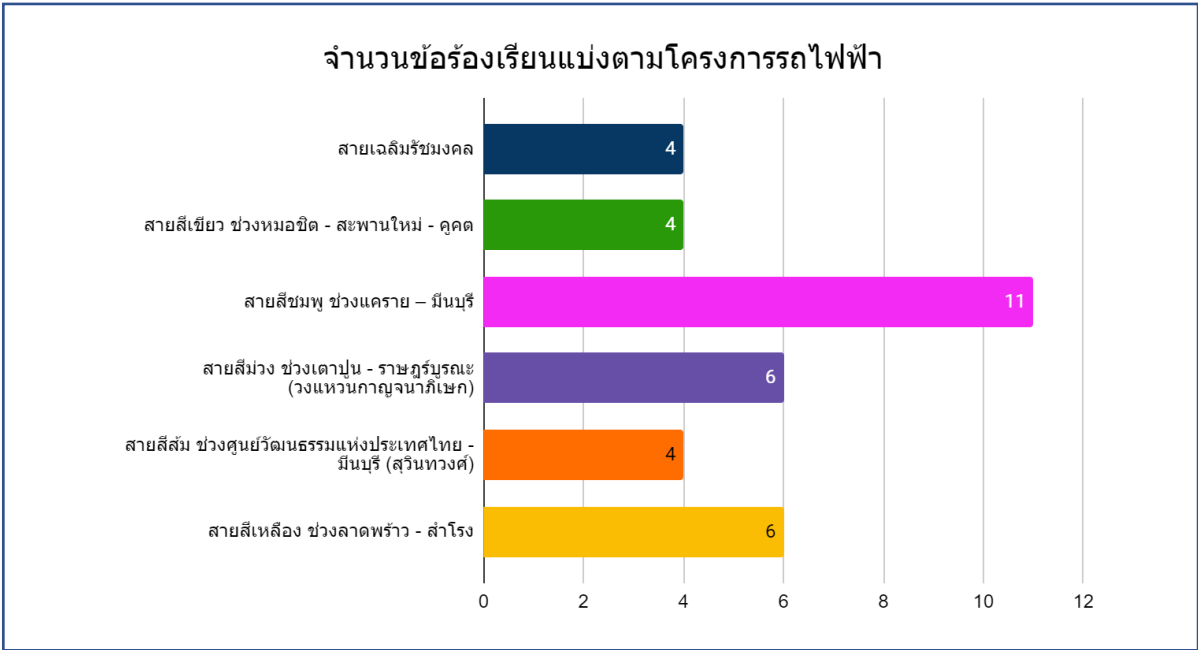
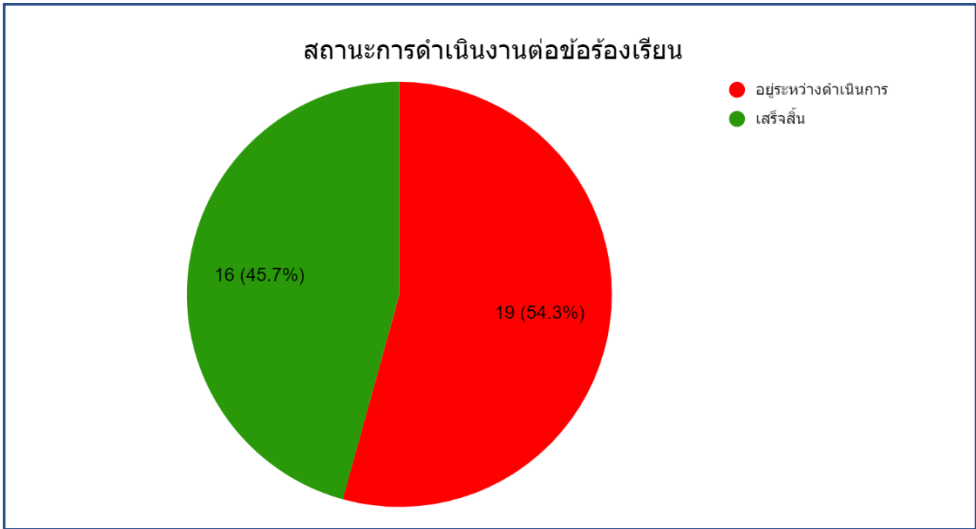
ลงชื่อ.....

(นายภคพงศ์ ศิริกันทรมาศ)

ผวก.
16 พ.ย. 66

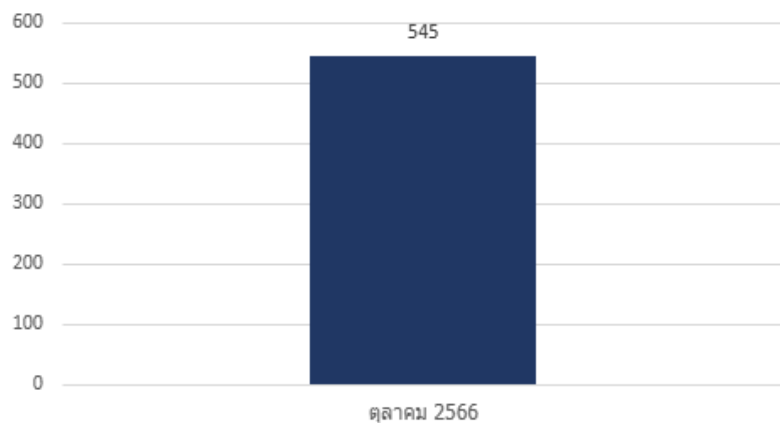
สำเนาเรียน : ผอ.ฝพค. ผอ.ฝภท. ผอ.ฝบก.1 ผอ.ฝบก.2 ผอ.ฝรภ. ผอ.ฝพธ. ผอ.ฝปก. ผอ.ฝวส. ผอ.ฝธด. ขอให้ดำเนินการ
ตรวจสอบข้อร้องเรียน พร้อมทั้งกรอกผลการแก้ไขผ่านระบบ และเพื่อทราบข้อมูลการสอบถามของ
ประชาชน

กราฟแสดงสถานะข้อร้องเรียนประจำเดือนตุลาคม 2566

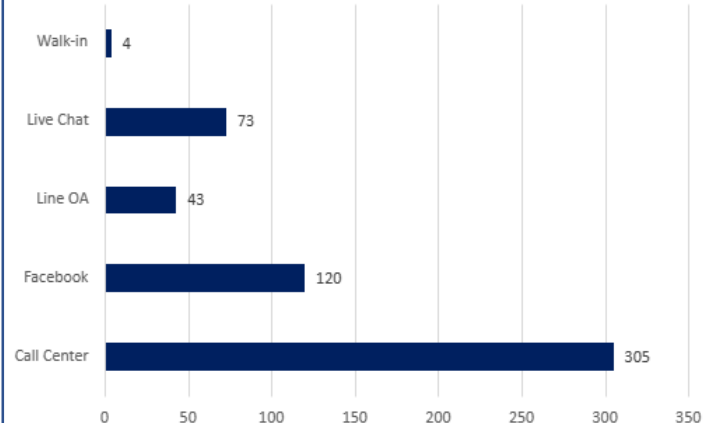


รายงานการสอบถามข้อมูลประจำเดือนตุลาคม 2566

จำนวนการสอบถามข้อมูลรายเดือน



จำนวนการสอบถามข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ



จำนวนการสอบถามข้อมูลแต่ละโครงการ



จำนวนประเภทข้อมูลที่สอบถาม

