



บันทึกข้อความ

ผชก.นายถนนมฯ

เลขที่..... 2665

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย วันที่ 18/12/66 เวลา 11.09

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

ที่..... สสอ/1431 วันที่..... 18 ธันวาคม 2566

เรื่อง..... รายงานการสอบถามข้อมูลโครงการและการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนพฤศจิกายน 2566

เรียน ผวก. ผ่าน ผชก. (นายถนนมฯ)

ผวก. ภายใน
เลขรับ..... 5887
วันที่ 18/12/66 เวลา 13.45

1. ข้อเท็จจริง

สสอ. ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการตอบข้อมูลโครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ แก่ประชาชน โดยสรุปข้อมูลเพื่อเสนอ ผวก. เป็นรายเดือน

2. ข้อพิจารณา

2.1 สสอ. ขอสรุปรายงานการสอบถามข้อมูลโครงการ และการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนพฤศจิกายน 2566

ดังนี้

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการ แก้ไขแล้ว	ปัญหา
1. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	5	-	5	- น้ำไหลจากรางรถไฟฟ้าตกใส่รถยนต์ - เศษขยะ วัชพืช และน้ำท่วมขัง ไม่สามารถระบายสู่อุโมงค์ได้
2. รถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม	1	-	1	- เครื่องสแกนเข้าอาคารจอดแล้วจร ขัดข้อง
3. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว ช่วงหมอชิต - สะพานใหม่ - คูคต	2	1	1	- ไม่สามารถชำระค่าบริการผ่าน QR Code ในแอปพลิเคชัน MRTA PARKING ได้ ทำให้ไม่สามารถใช้บริการในวันที่ ต้องการได้
4. โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงศูนย์วัฒนธรรม แห่งประเทศไทย - มีนบุรี (สุวินทวงศ์)	3	3	-	- ถนนมีทางลาดต่างระดับทำให้เกิด อุบัติเหตุ - ผิวจราจรและบาทวิถี ชำรุด
5. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง	4	2	2	- แบรีเออร์คอนกรีตบดบังวิสัยทัศน์ใน การขับรถยนต์ออกจากซอย - ขอค่าชดเชยจากการขาดรายได้ เนื่องจากประสบอุบัติเหตุจากถนนชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อ
6. โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี	13	7	6	- ป้ายประชาสัมพันธ์บดบังบริเวณ หน้าร้านค้า - มีการรื้อถอนป้ายหยุดรถประจำทาง เพื่อก่อสร้างโครงการฯ แต่ไม่มีการนำมา ติดตั้งไว้ตามเดิมหลังจากการก่อสร้าง แล้วเสร็จ - จุดจอดรถจักรยานบดบังบริเวณหน้า ร้านค้า ส่งผลต่อการประกอบธุรกิจ

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการ แก้ไขแล้ว	ปัญหา
7. โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงเตาปูน - ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก)	5	4	1	- ทรัพย์สินได้รับความเสียหายจากการ รื้อถอนอาคาร - การก่อสร้างส่งเสียงดังในยามวิกาล - ถนนชำรุดเนื่องจากมีรถบรรทุก ขนาดใหญ่ใช้สัญจร
รวมทั้งสิ้น	33	17	16	-
8. ข้อมูลการสอบถามทาง Call Center, Live Chat, E-mail, Facebook, CSC, Line, Walk-in	667	-	667	-

2.2 ขอร้องเรียนเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2566 จำนวน 68 เรื่อง ได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว จำนวน 38 เรื่อง และอยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 30 เรื่อง ทั้งนี้ สามารถตรวจสอบสรุปผลการดำเนินงานขอร้องเรียนผ่านโปรแกรม Interactive Dashboard ปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน และ สสอ. จะติดตามผลการแก้ไขขอร้องเรียนที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการต่อไป

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

3. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และให้ข้อสังเกตต่อไปด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง



(นางสาวจิรฐา วิฒนประดิษฐ์)

ผอ.สสอ.

ข้อสังเกตและความเห็นผู้บริหาร

ทราบ

ลงชื่อ.....

(นายภคพงศ์ ศิริกันทรมาศ)

ผวก.

18 ธ.ค. 66



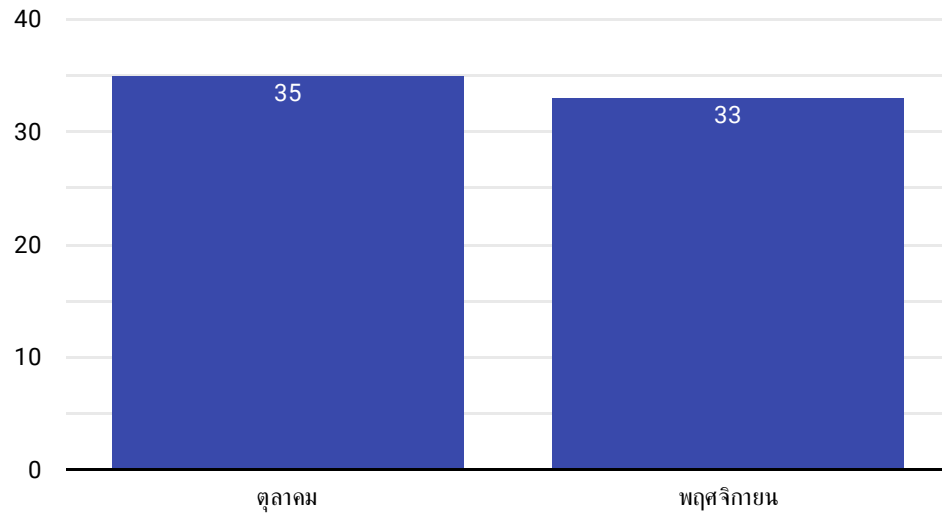
สรุปผลการดำเนินงานขอร้องเรียนรายปี 2567

สำเนาเรียน : ผอ.ฝพค. ผอ.ฝกท. ผอ.ฝบก.1 ผอ.ฝบก.2 ผอ.ฝรภ. ผอ.ฝพธ. ผอ.ฝปก. ผอ.ฝวส. ผอ.ฝรต. ขอให้ดำเนินการ
ตรวจสอบขอร้องเรียน พร้อมทั้งกรอกผลการแก้ไขผ่านระบบ และเพื่อทราบข้อมูลการสอบถามของประชาชน

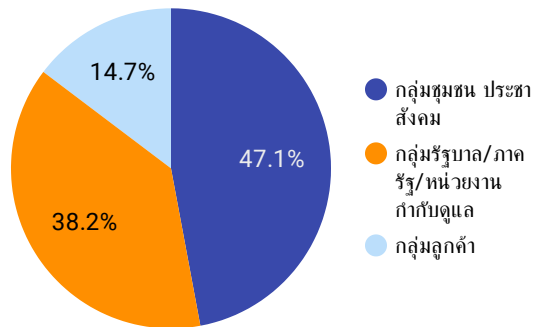


สรุปผลการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียนประจำ ปีงบประมาณ 2567

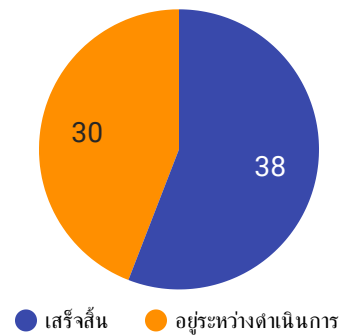
จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกรายเดือน



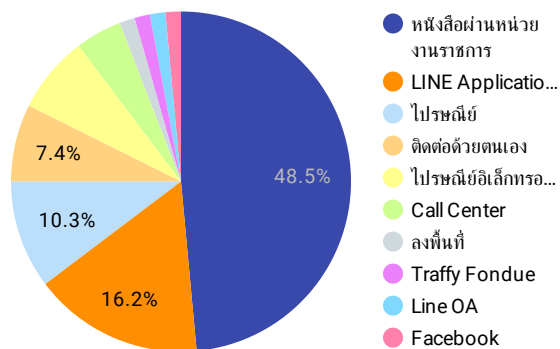
สัดส่วนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



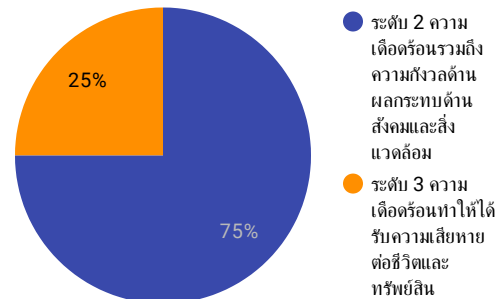
สถานะการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน



สัดส่วนการแจ้งข้อร้องเรียนแต่ละช่องทาง

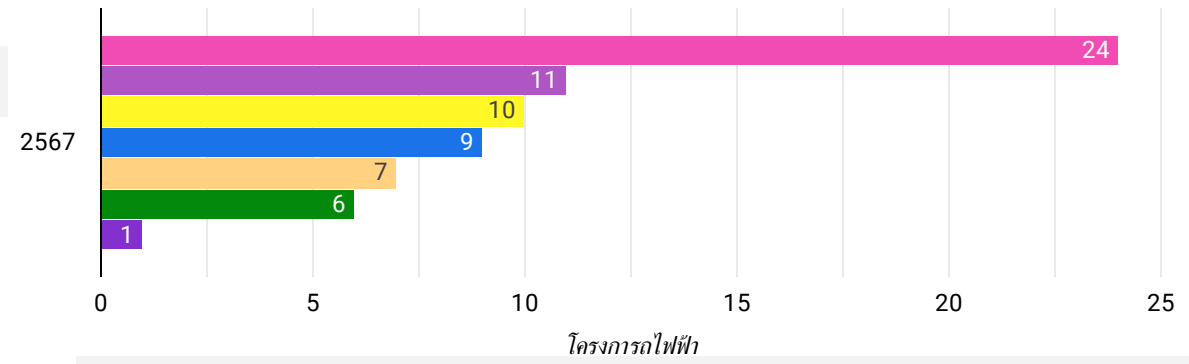


สัดส่วนระดับข้อร้องเรียน

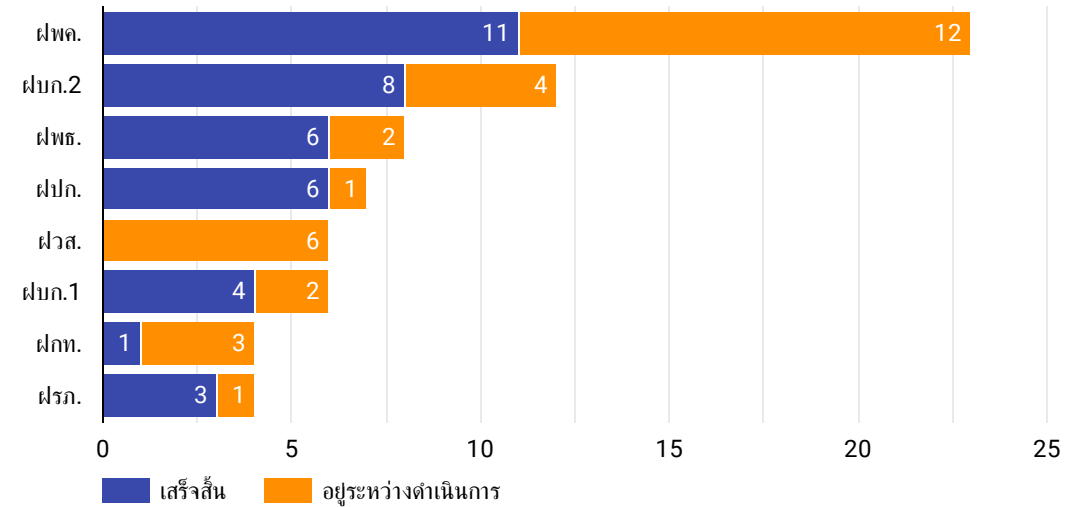


จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามโครงการรถไฟฟ้า

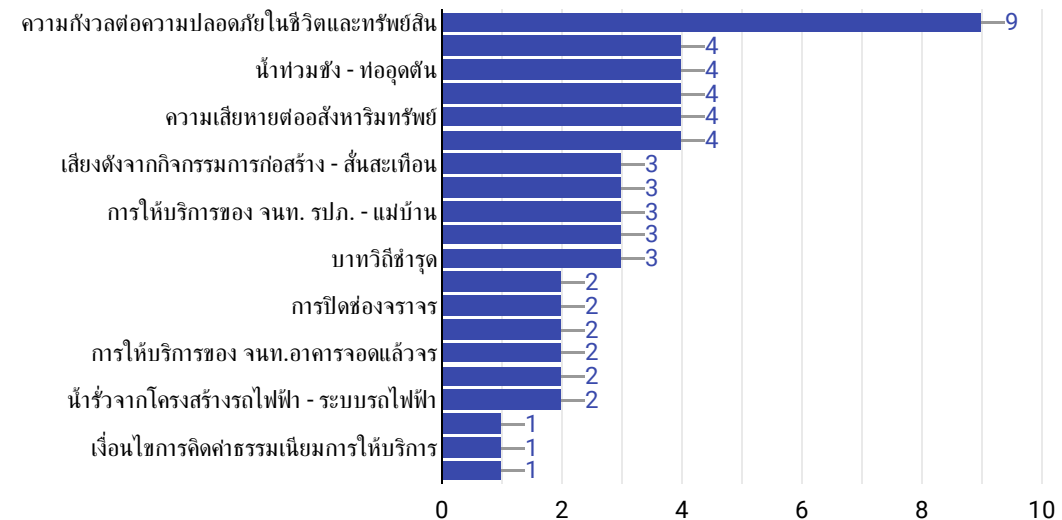
เอกสารแนบ



สถานะการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียนตามส่วนงานที่รับผิดชอบ

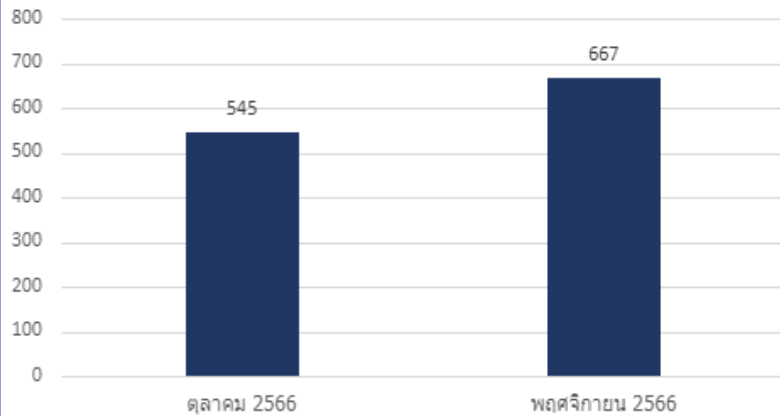


20 อันดับประเภทข้อร้องเรียนที่ได้รับมากที่สุด

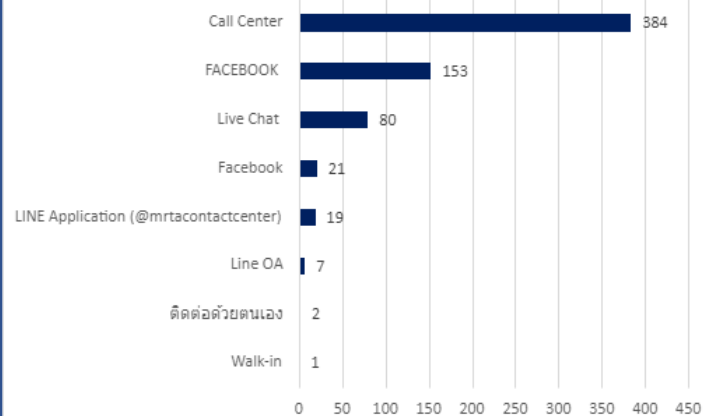


รายงานการสอบถามข้อมูลประจำเดือนพฤศจิกายน 2566

จำนวนการสอบถามข้อมูลรายเดือน



จำนวนการสอบถามข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ



จำนวนการสอบถามข้อมูลแต่ละโครงการ



จำนวนประเภทข้อมูลที่สอบถาม

