



ผวก. ภายใน
เลขรับ 257
วันที่ 15/01/67 เวลา 12:57

ผชก.นายถนอมฯ

บันทึกข้อความ

เลขที่ 118

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

วันที่ 15/1/67 เวลา 11.24

ส่วนงาน สำนักสื่อสารองค์กร ศูนย์ราชการสะดวก โทร. 1150, 1153

ที่ สสอ/68

วันที่ 15 มกราคม 2567

เรื่อง รายงานการสอบถามข้อมูลโครงการและการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนธันวาคม 2566

เรียน ผวก. ผ่าน ผชก. (นายถนอมฯ)

1. ข้อเท็จจริง

สสอ. ได้ดำเนินการตามกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน รวมถึงการตอบข้อมูลโครงการผ่านช่องทางต่าง ๆ แก่ประชาชน โดยสรุปข้อมูลเพื่อเสนอ ผวก. เป็นรายเดือน

2. ข้อพิจารณา

2.1 สสอ. ขอสรุปรายงานการสอบถามข้อมูลโครงการ และการรับเรื่องร้องเรียนสำหรับเดือนธันวาคม 2566 ดังนี้

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการ แก้ไขแล้ว	ปัญหา
1. รถไฟฟ้ามหานคร สายเฉลิมรัชมงคล	5	2	3	- เสียงดังจากโฆษณาภายในขบวนรถไฟฟ้า - ลูกกระพรวนจำกัดความเร็วขั้วรถบริเวณถนน Service Road ทำให้มีรถบรรทุกและจักรยานยนต์สัญจรด้วยความเร็ว - บ้านพักอาศัยได้รับความเสียหายจากการก่อสร้างรถไฟฟ้า - สถานีสกปรกจากมูลนกพิราบ - ไฟฟ้าส่องสว่างดับขั้วรถ ทำให้มีคนเร่ร่อนมาแอบปัสสาวะ
2. รถไฟฟ้ามหานคร สายฉลองรัชธรรม	4	2	2	- ไฟฟ้าส่องสว่างขั้วรถ - กระเบื้องผนังของสถานีขั้วรถ - ทางลาดบริเวณทางเข้า - ออก อาคารจอดแล้วจร มีความสูงมากเกินไปทำให้เกิดการครูดได้ทั้งรถยนต์
3. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว ช่วงแบริ่ง - สมุทรปราการ	1	1	-	ถูกเวนคืนที่ดินเพื่อปรับปรุงทางเท้า
4. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเขียว ช่วงหมอชิต - สะพานใหม่ - คูคต	2	2	-	- ถูกคิดอัตราค่าปรับ 400 บาท เนื่องจากจอดรถเกินเวลาที่กำหนด จึงขอให้ รฟม. ทบทวนอัตราค่าปรับเป็นรายชั่วโมง - ผิวจราจรและบาทวิถีมีสภาพชำรุด
5. โครงการรถไฟฟ้าสายสีส้ม ช่วงศูนย์วัฒนธรรมแห่งประเทศไทย - มินบุรี (สุวินทวงศ์)	3	3	-	- รั้วริมบาทวิถีกีดขวางกันไม่ให้คนข้ามถนน - ทางม้าลายมีสีซีดจาง

โครงการ	จำนวน (เรื่อง)	สรุปการดำเนินงาน		
		อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ดำเนินการ แก้ไขแล้ว	ปัญหา
6. โครงการรถไฟฟ้าสายสีเหลือง ช่วงลาดพร้าว - สำโรง	3	1	2	ผิวจราจรและทางเท้าชำรุด
7. โครงการรถไฟฟ้าสายสีชมพู ช่วงแคราย - มีนบุรี	9	6	3	- บันไดสถานีพาดผ่านหน้าทางเข้าที่ดิน ของบริษัท ส่งผลกระทบต่อการพัฒนา ที่ดินในอนาคต - สถานีศรีรัช ไม่มีทางขึ้น - ลง ฝั่งโรงเรียน คลองเกลือ อาจเป็นอันตรายต่อประชาชน ที่ต้องใช้ทางข้ามสัญญา - บ้านพักอาศัยได้รับความเสียหายจาก การก่อสร้างโครงการ - สัญญาณไฟจราจรชำรุด - พบฝุ่นละอองจากการก่อสร้าง
8. โครงการรถไฟฟ้าสายสีม่วง ช่วงเตาปูน - ราษฎร์บูรณะ (วงแหวนกาญจนาภิเษก)	2	-	2	- พบแผ่นเหล็กมีลักษณะไม่เรียบเสมอ ผิวจราจร - มีเสียงดังรบกวนของเครื่องจักร รวมถึง มีไอร้อนเข้ามาในบ้านพักอาศัย
รวมทั้งสิ้น	29	17	12	-
9. ข้อมูลการสอบถามทาง Call Center, Live Chat, E-mail, Facebook, CSC, Line, Walk-in	996	-	996	-

2.2 ขอร้องเรียนเดือนตุลาคม - ธันวาคม 2566 จำนวน 97 เรื่อง ได้ดำเนินการแก้ไขแล้ว จำนวน 57 เรื่อง และอยู่ระหว่างการดำเนินการ จำนวน 40 เรื่อง ทั้งนี้ สามารถตรวจสอบสรุปผลการดำเนินงานขอร้องเรียนผ่าน โปรแกรม Interactive Dashboard ปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ร้องเรียน และ สสอ. จะติดตามผลการแก้ไขขอร้องเรียน ที่ยังอยู่ระหว่างการดำเนินการต่อไป

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

3. ข้อเสนอ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และให้ข้อสังเกตต่อไปด้วย จะขอบพระคุณยิ่ง



(นางสาวจิรฐา วัฒนประดิษฐ์)

ผอ.สสอ.

/ข้อสังเกต...

ข้อสังเกตและความเห็นผู้บริหาร

ทราบ

ลงชื่อ.....

(นายภาคพงศ์ ศิริกันทรมาศ)

ผวก.

15 ม.ค. 67



สรุปผลการดำเนินงานข้อร้องเรียนรายปี 2567

สำเนาเรียน : ผอ.ฟพค. ผอ.ฟกท. ผอ.ฟบก.1 ผอ.ฟบก.2 ผอ.ฟรภ. ผอ.ฟพร. ผอ.ฟปก. ผอ.ฟวส. ผอ.ฟธด. ขอให้ดำเนินการ
ตรวจสอบข้อร้องเรียน พร้อมทั้งกรอกผลการแก้ไขผ่านระบบ และเพื่อทราบข้อมูลการสอบถามของประชาชน



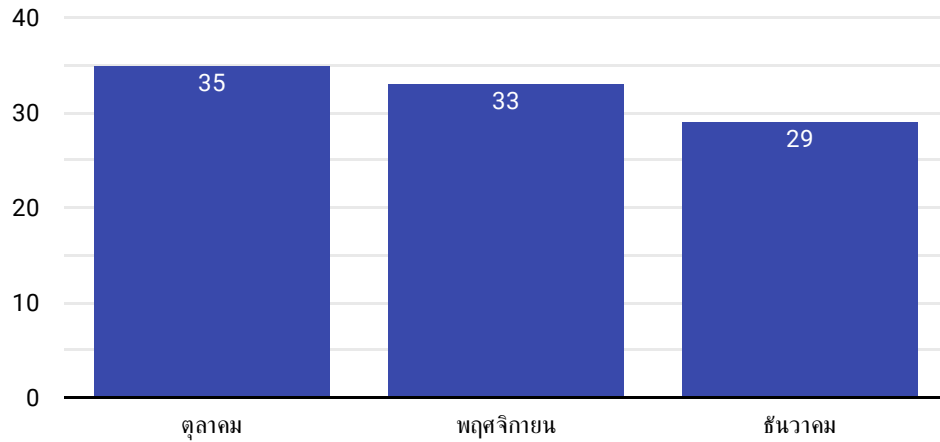
สรุปผลการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียนประจำปี 2567

เอกสารแนบ

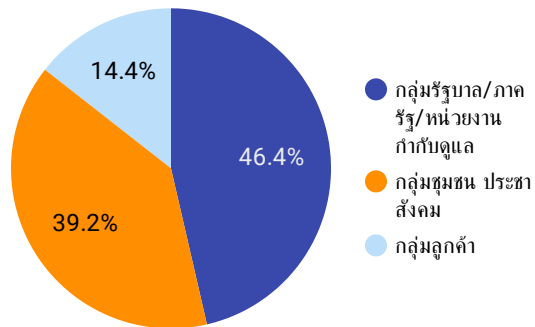
ปี ไตรมาส เดือน โครงการรถไฟฟ้า

ประเภทร้องเรียน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สถานะ

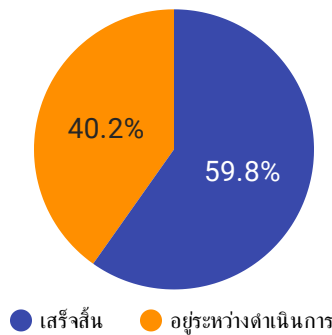
จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามเดือน



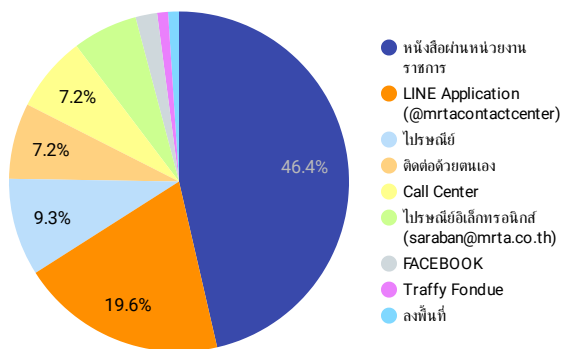
สัดส่วนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย



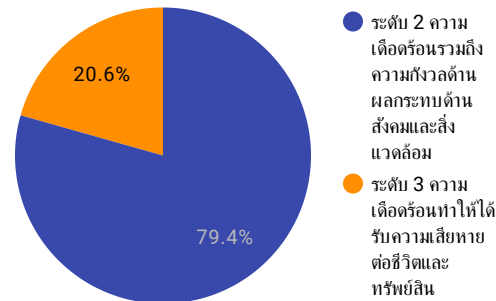
สถานะการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียน



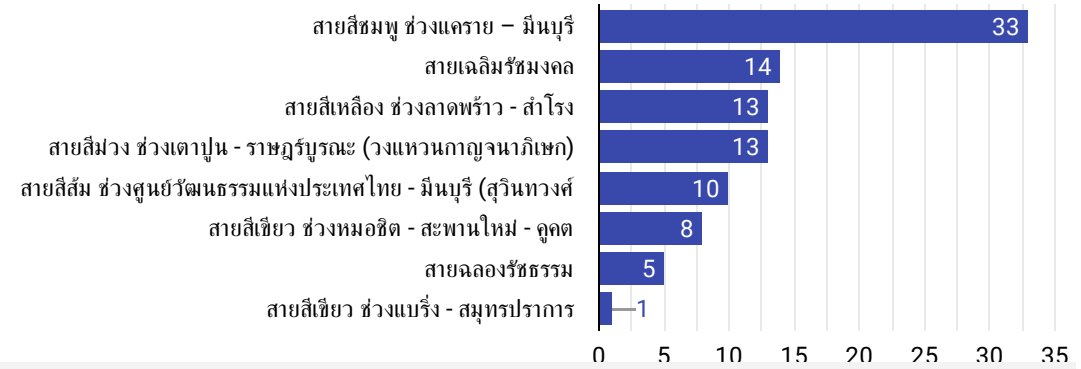
สัดส่วนการแจ้งข้อร้องเรียนแต่ละช่องทาง



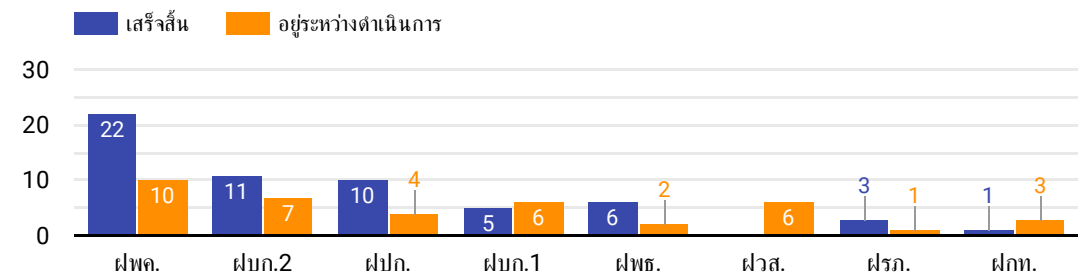
สัดส่วนระดับข้อร้องเรียน



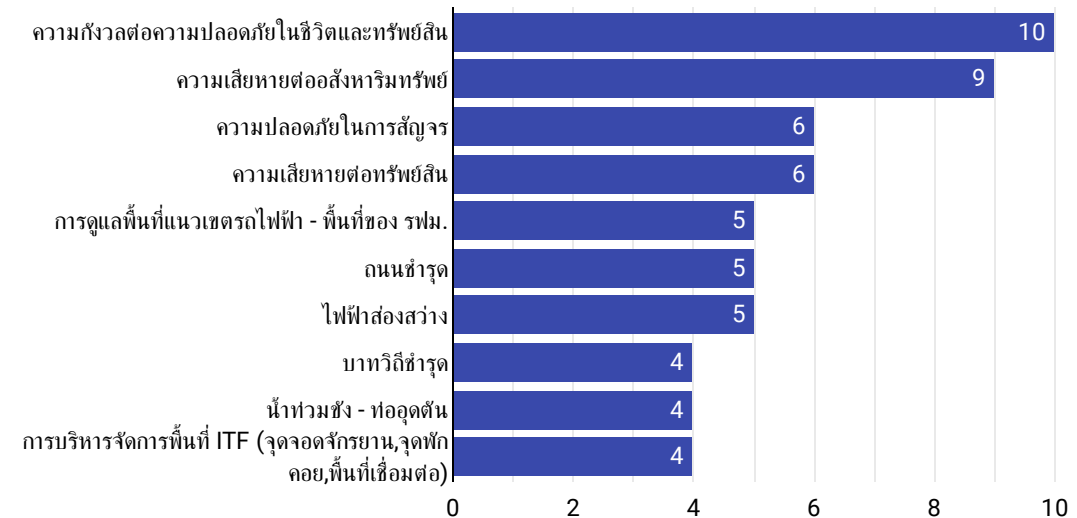
จำนวนข้อร้องเรียนจำแนกตามโครงการรถไฟฟ้า



สถานะการดำเนินงานต่อข้อร้องเรียนตามส่วนงานที่รับผิดชอบ

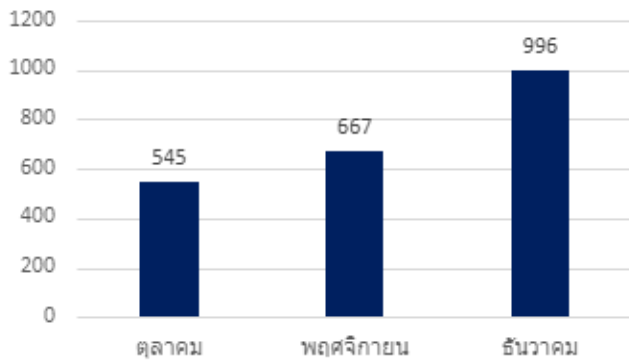


20 อันดับประเภทข้อร้องเรียนที่ได้รับมากที่สุด

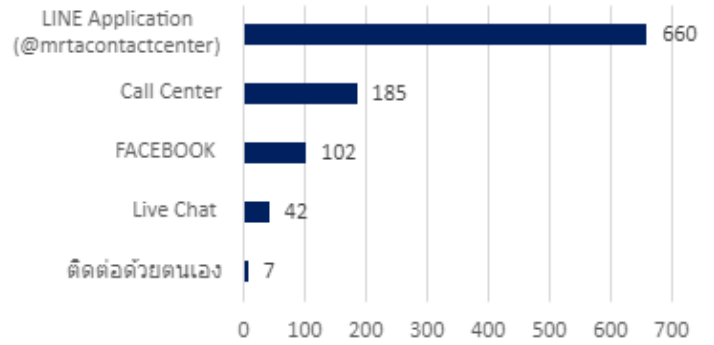


รายงานการสอบถามข้อมูลประจำเดือนธันวาคม 2566

จำนวนการสอบถามข้อมูลรายเดือน



จำนวนการสอบถามข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ



จำนวนการสอบถามข้อมูลแต่ละโครงการ



จำนวนประเภทข้อมูลที่สอบถาม

