



# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน



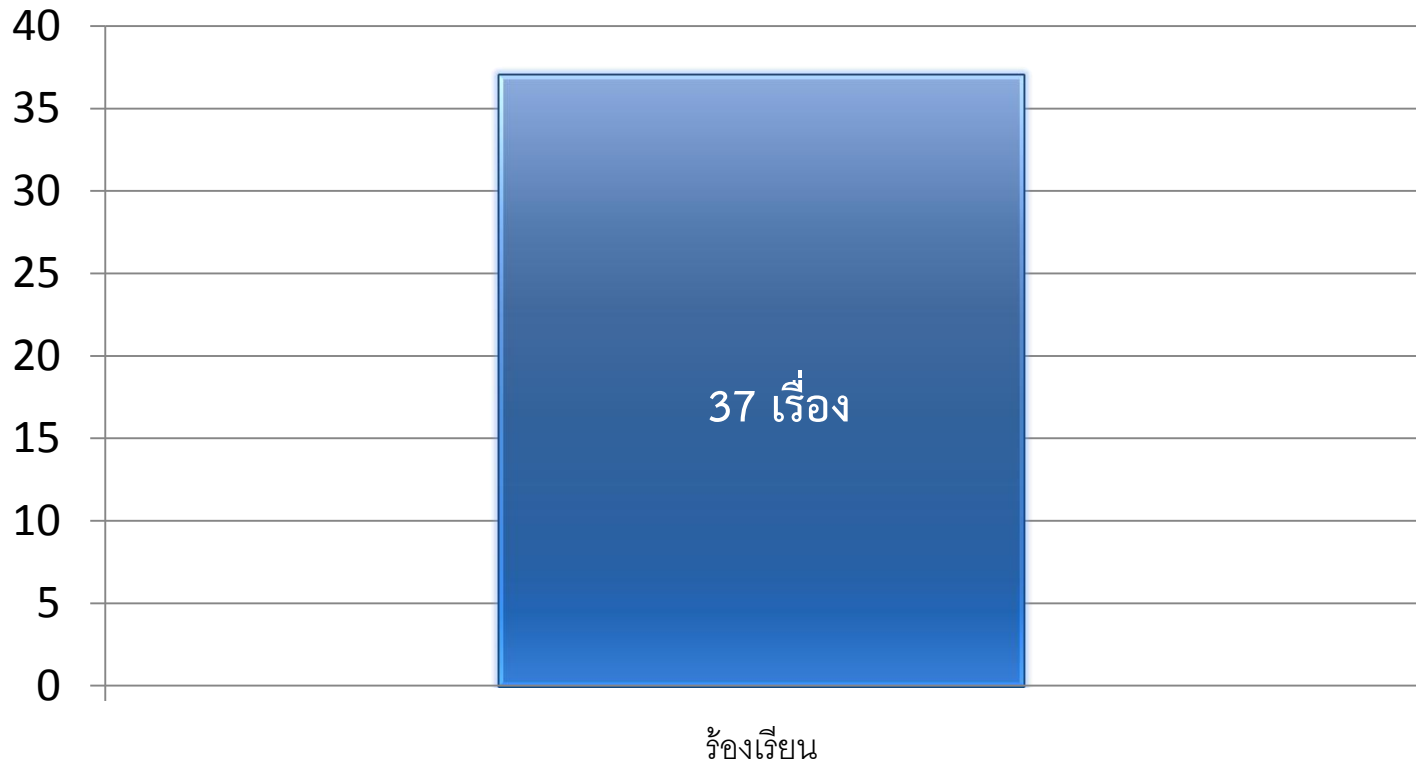
## รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ มกราคม – กรกฎาคม 2561

อ้างอิงจากข้อมูลผ่านทาง Call Center 1690  
แบบสอบถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน คำชม  
Facebook (PR. Airport Rail Link) และ [www.srtet.co.th](http://www.srtet.co.th)  
เก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน มกราคม – กรกฎาคม 2561



# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

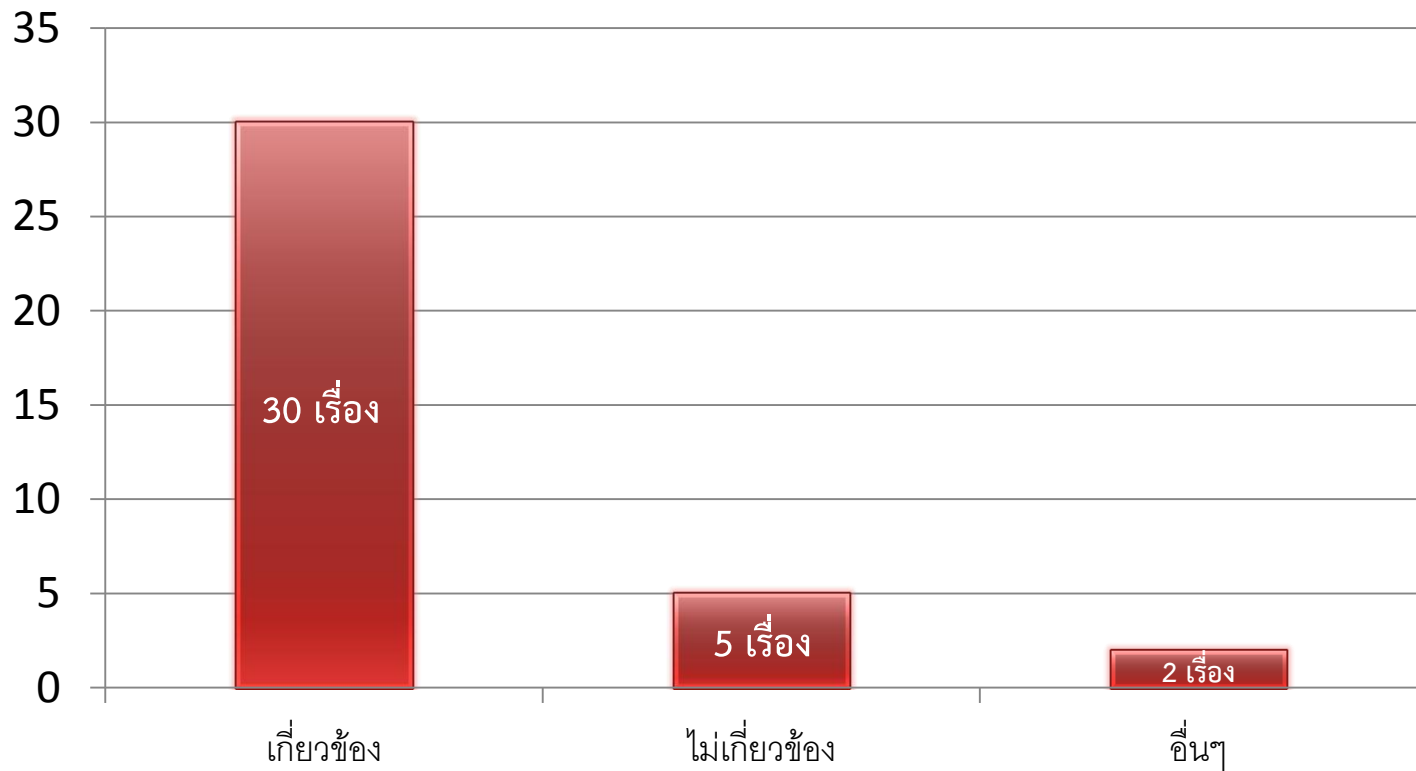
กราฟแสดงข้อร้องเรียนทั้งหมดตั้งแต่ ม.ค - ก.ค 2561





# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

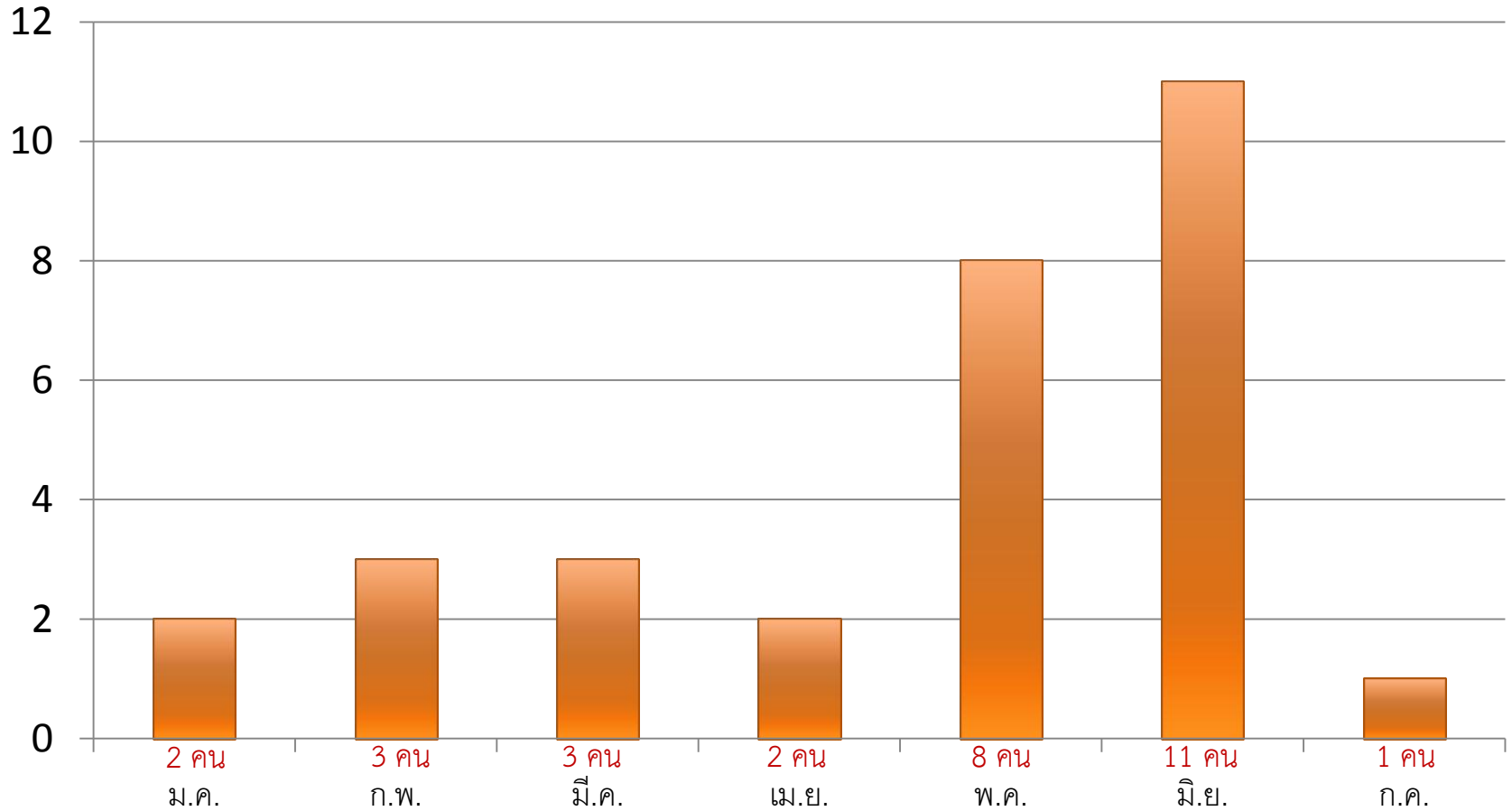
กราฟแสดงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความปลอดภัยและไม่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความปลอดภัย





# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

กราฟแสดงจำนวนผู้ร้องเรียนของแต่ละเดือน

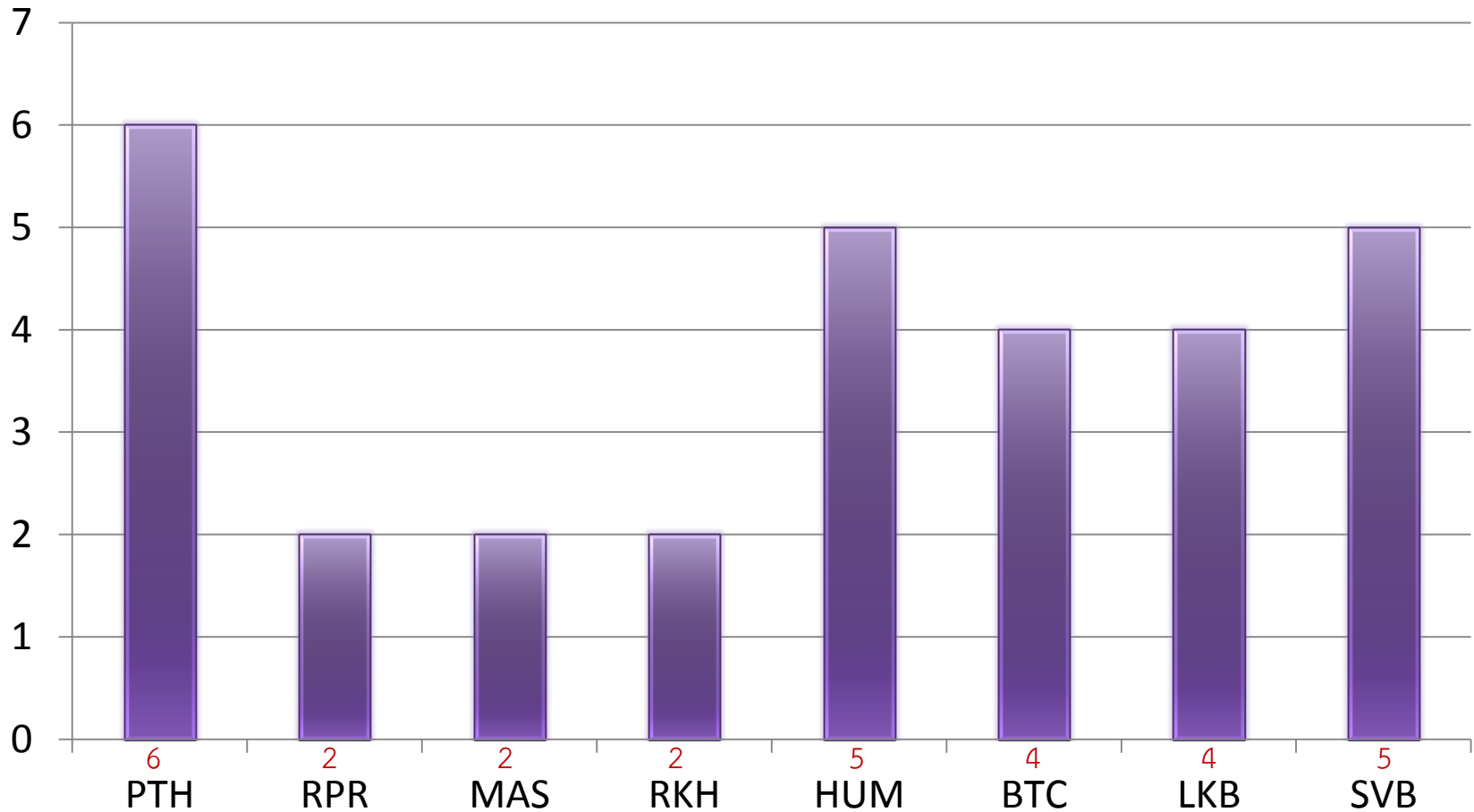




# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน



กราฟแสดงขอร้องเรียนในแต่ละสถานี



## รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ 3 อันดับสูงสุด

เดือนมกราคม - กรกฎาคม		2561
ลำดับ	เรื่อง	จำนวน
1	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่เต็มใจบริการ/แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม	18
2	ด้านการจัดการจราจรของเจ้าหน้าที่ รปภ.	3
3	ด้านการปฏิบัติหน้าที่ในสถานีของ รปภ	9



# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน



ข้อร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับด้านรักษาความปลอดภัย

มกราคม – กรกฎาคม 2561		
ลำดับ	เรื่อง	จำนวน
1	ลานจอดรถเต็ม ไม่สามารถจอดได้	1
2	Headway ไม่ตรงตามจริง	1
3	ต้องการจอดรถ บริเวณที่ห้ามจอด	1
4	รปภ เป่านกหวีดเสียงดัง	1
5	ประตูลูกไฟฟ้าขัดข้อง ไม่สามารถออกได้	1



# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน



## แนวทางการแก้ไข / เจ้าหน้าที่ รปภ. แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม

- ❖ อบรมเจ้าหน้าที่ รปภ. อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้ตระหนักในหน้าที่การทำงานและเป็นการรีเฟรช ความรู้ทางด้านรักษาความปลอดภัย
- ❖ สื่อสารโดยใช้คำพูดกับผู้โดยสารให้น้อยลงและนำอุปกรณ์โทรโข่งบันทึกเสียงแทนการสนทนาพร้อมป้ายแจ้งขอความร่วมมือขอตรวจสัมภาระเพื่อลดข้อร้องเรียน โดยจะเริ่มใช้ที่ บริเวณจุดตรวจค้นและขึ้นชานชาลาของ สถานี SVB และ PTH เป็นอันดับแรก
- ❖ ออกตรวจสอบกำกับดูแลการทำงานของเจ้าหน้าที่ ร.ป.ภ. (Audit)
- ❖ มีการบริฟงานช่วงเช้าโดยผ่านทางหัวหน้าชุด ทุกวันเพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยนำข้อมูลที่เป็นปัญหามาปรึกษาและช่วยกันแก้ไข





# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน



## แนวทางการแก้ไข / การจรรยา

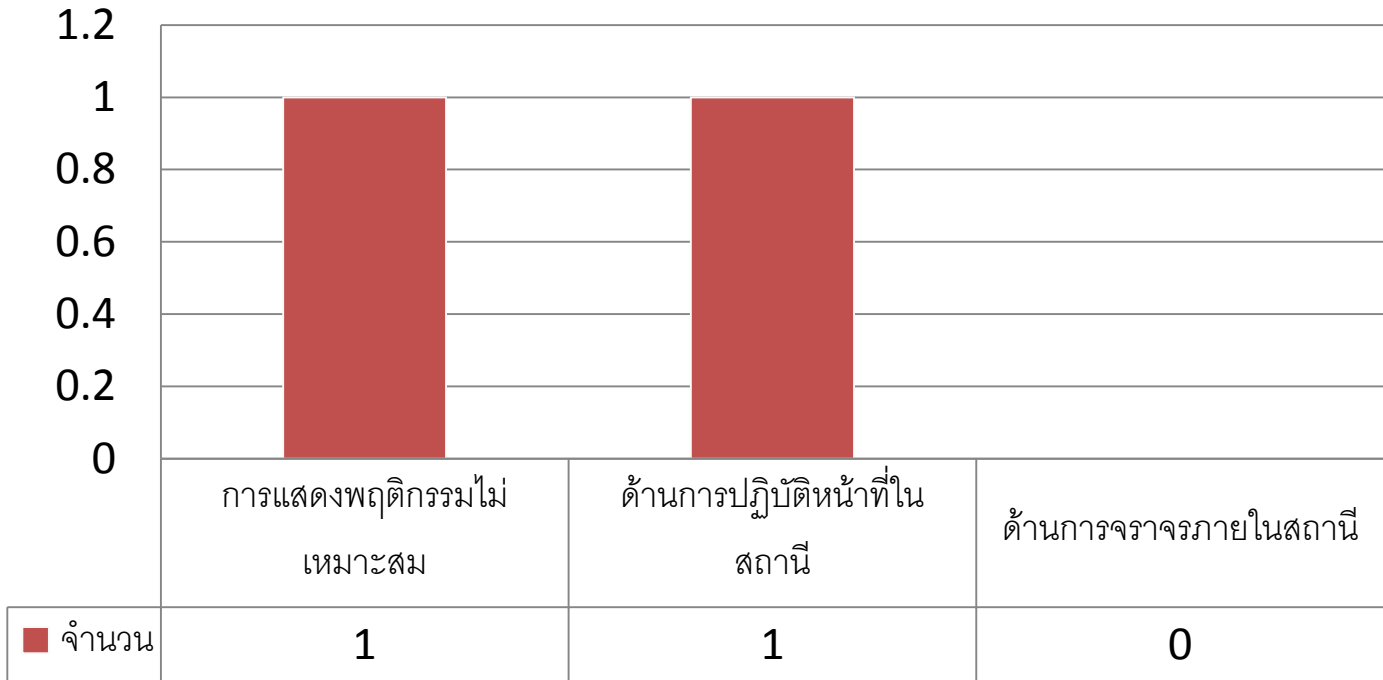
- ❖ ควรมีการจัดการตั้งคณะอนุกรรมการรักษาความปลอดภัยและการจรรยาเพื่อที่จะสามารถติดตามสั่งการไปยังสนพื้นที่ต่างๆ ในการแก้ปัญหการจรรยาภายในพื้นที่สถานี เพื่อลดข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น
- ❖ ออกตรวจสอบปัญหาจรรยาแต่ละสถานีและหาหรือแนวทางการแก้ไข



# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

กราฟแสดงข้อร้องเรียนทั้งหมดตั้งแต่ ม.ค - ก.ค 2561

เดือน มกราคม 2561

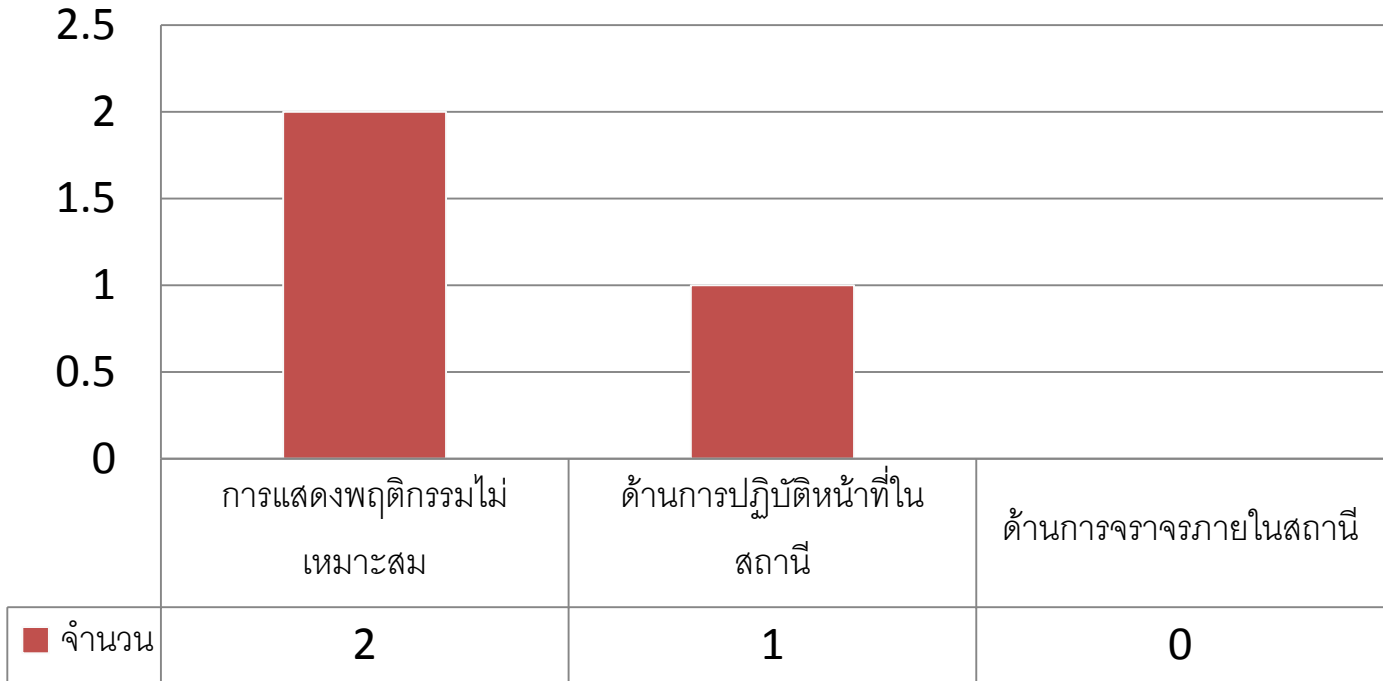




# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

กราฟแสดงข้อร้องเรียนทั้งหมดตั้งแต่ ม.ค - ก.ค 2561

เดือน กุมภาพันธ์ 2561

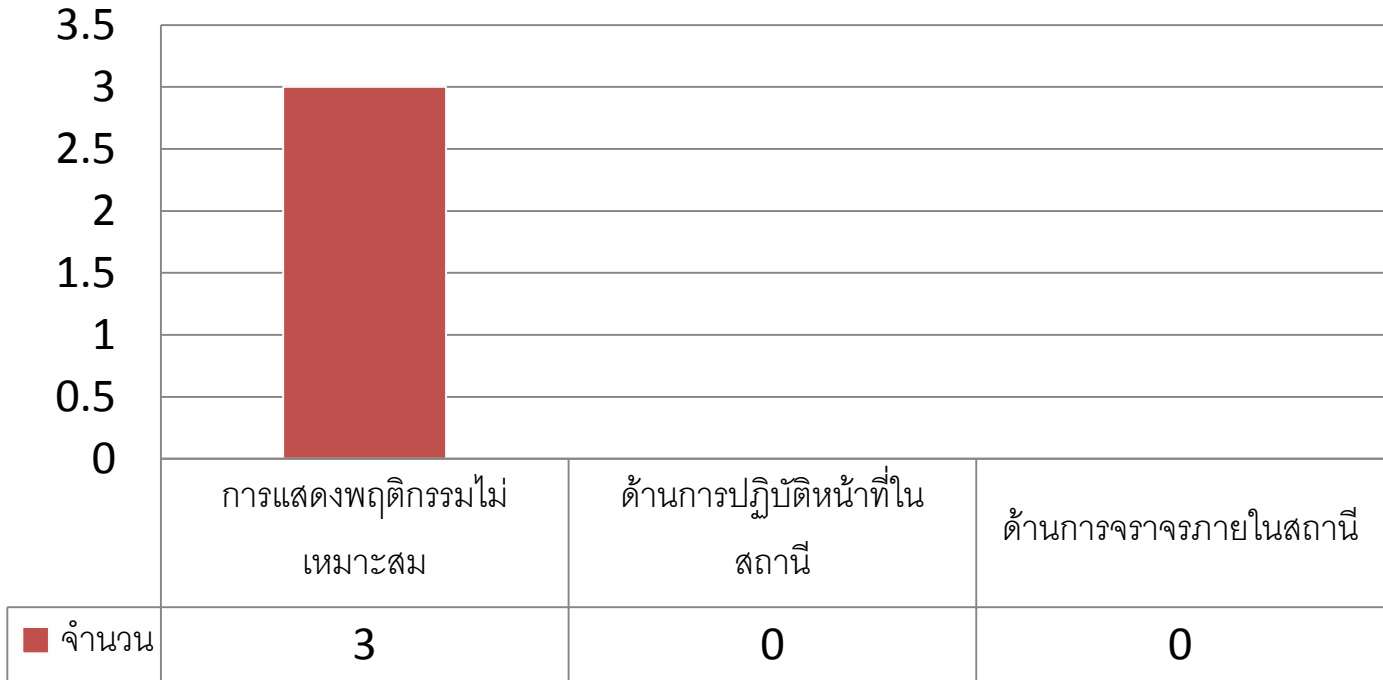




# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

กราฟแสดงข้อร้องเรียนทั้งหมดตั้งแต่ ม.ค - ก.ค 2561

เดือน มีนาคม 2561

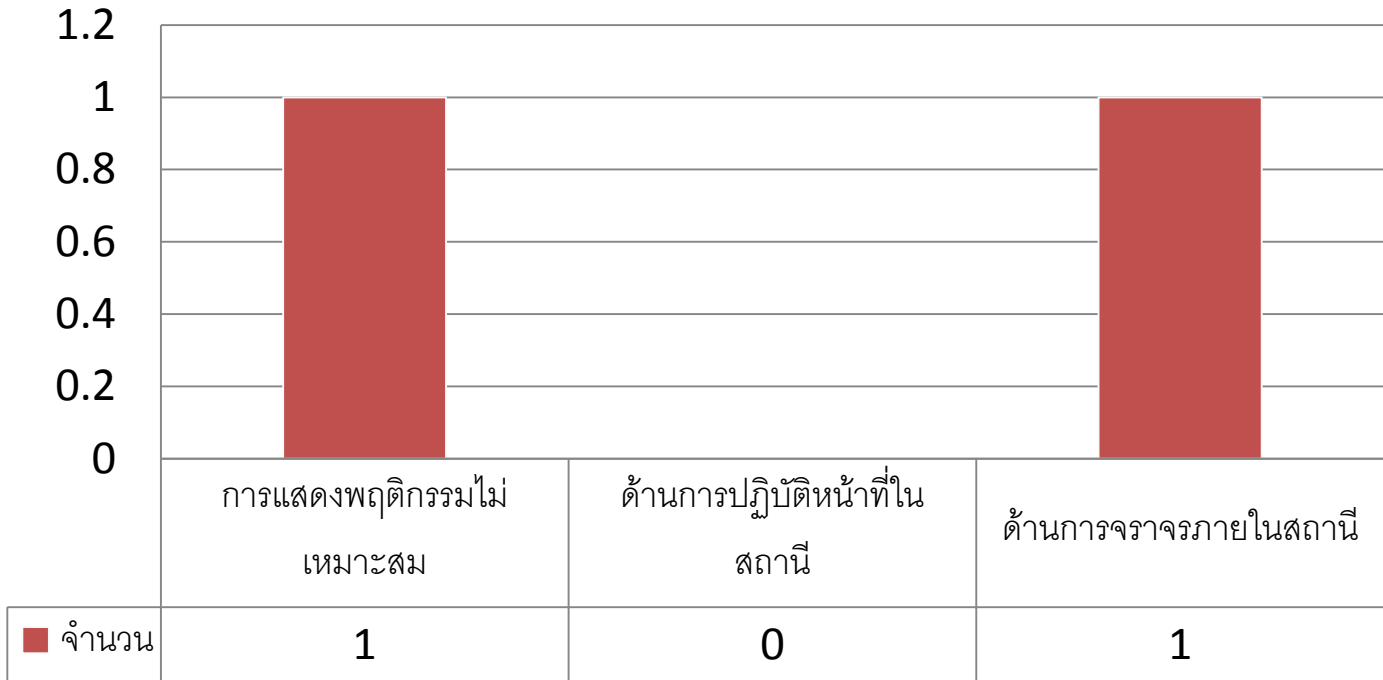




# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

กราฟแสดงข้อร้องเรียนทั้งหมดตั้งแต่ ม.ค - ก.ค 2561

เดือน เมษายน 2561

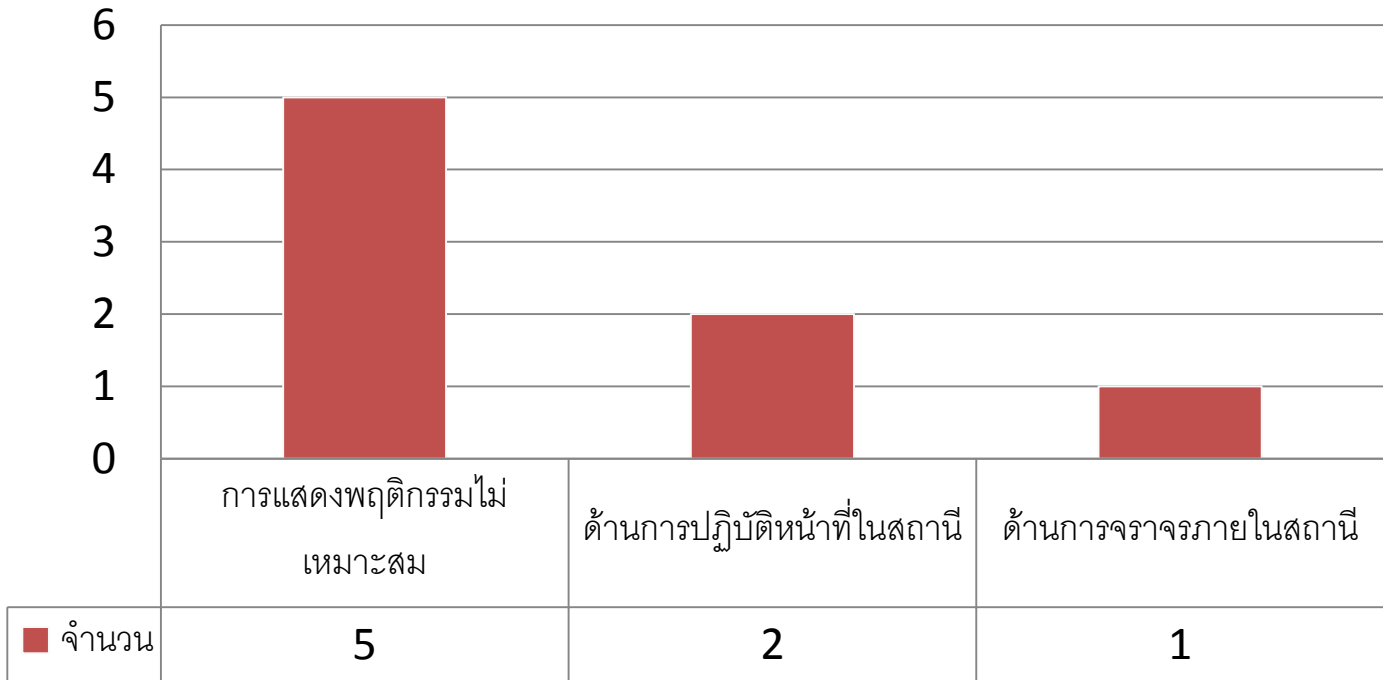




# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

กราฟแสดงข้อร้องเรียนทั้งหมดตั้งแต่ ม.ค - ก.ค 2561

เดือน พฤษภาคม 2561

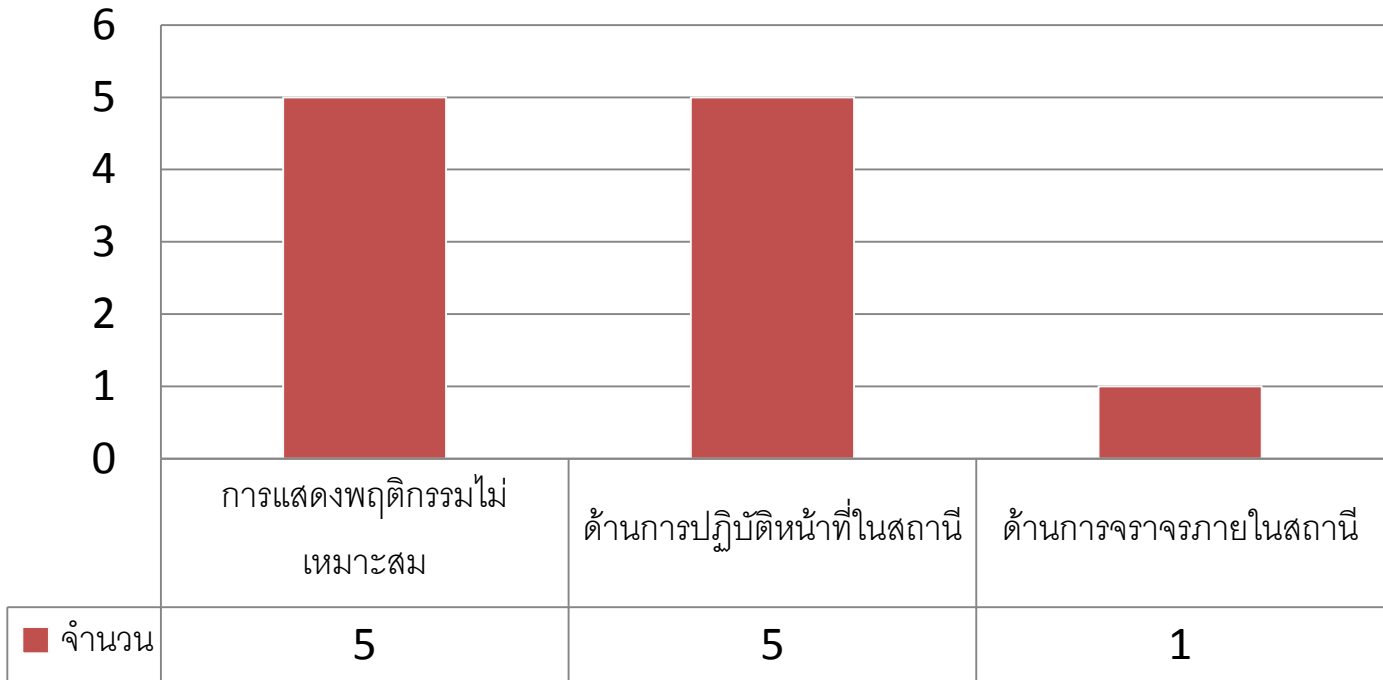




# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

กราฟแสดงข้อร้องเรียนทั้งหมดตั้งแต่ ม.ค - ก.ค 2561

เดือน มิถุนายน 2561

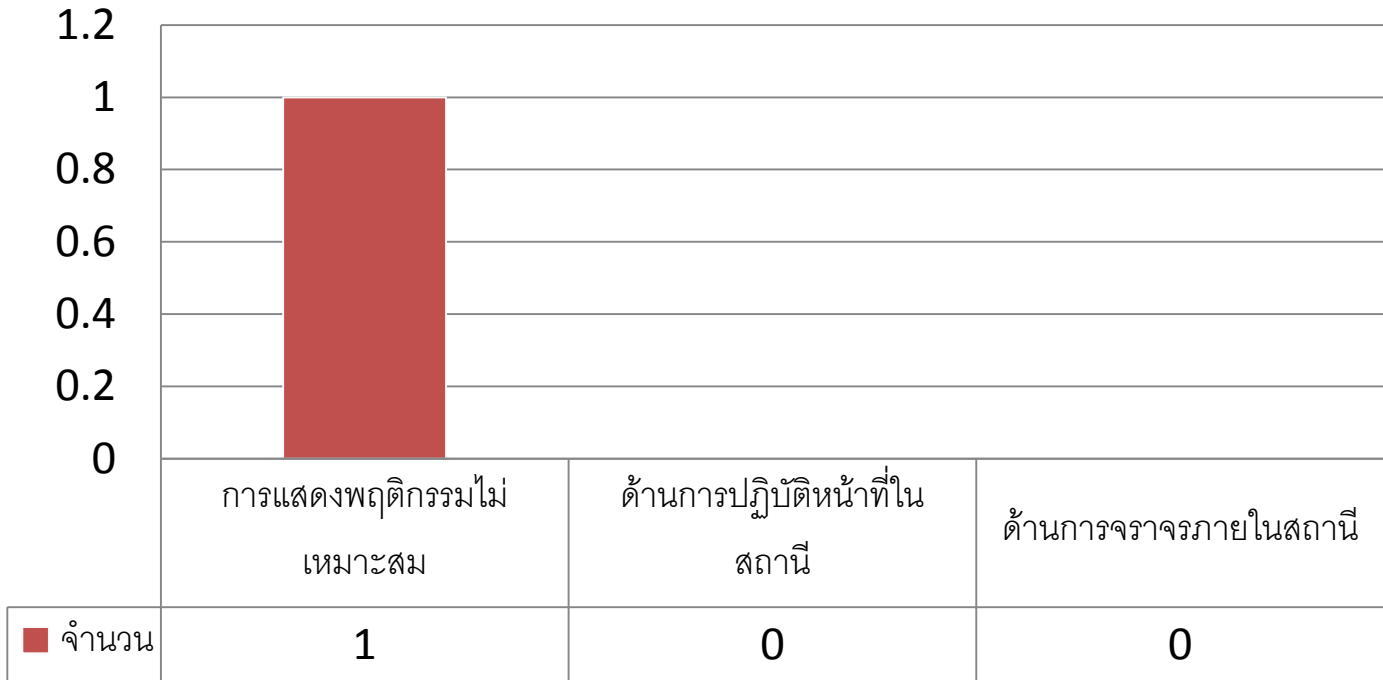




# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

กราฟแสดงข้อร้องเรียนทั้งหมดตั้งแต่ ม.ค - ก.ค 2561

เดือน กรกฎาคม 2561



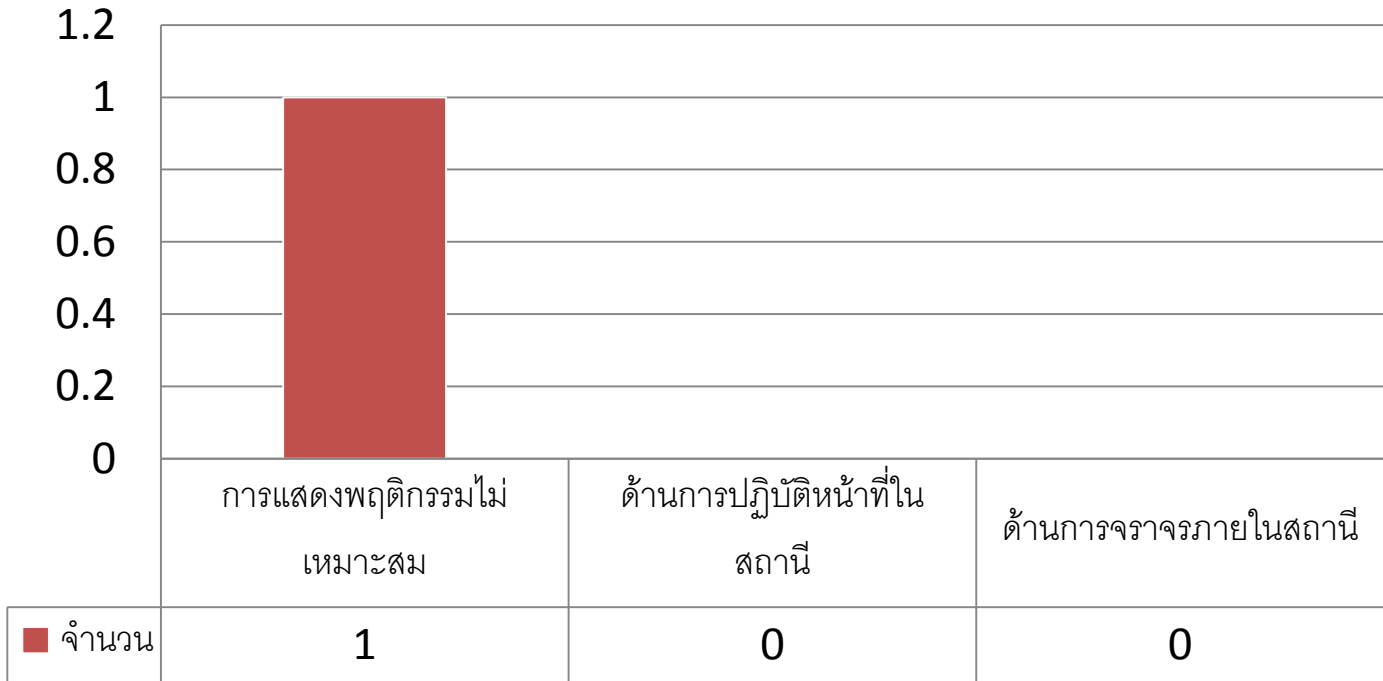




# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

กราฟแสดงข้อร้องเรียนทั้งหมดตั้งแต่ ม.ค - ก.ค 2561

เดือน สิงหาคม 2561





# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน



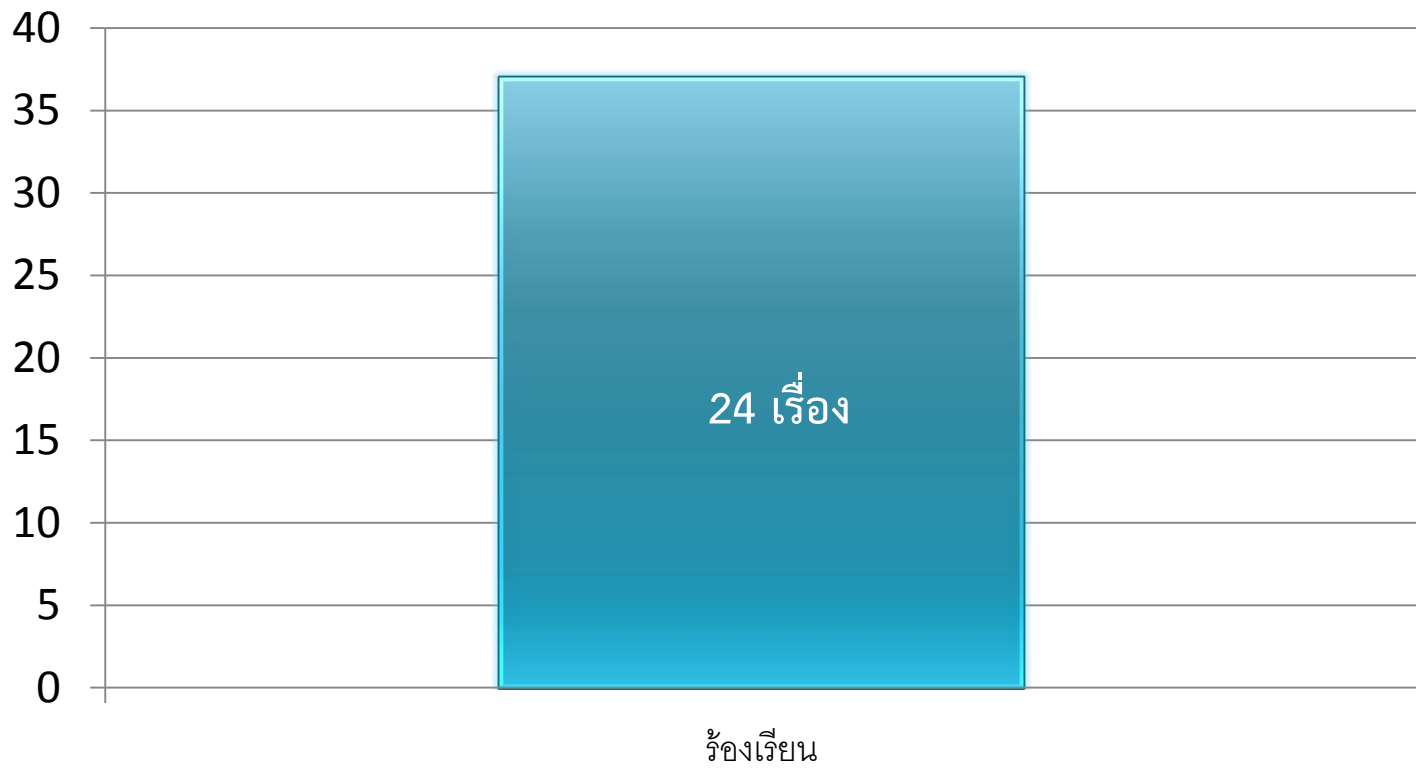
## รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ สิงหาคม – ตุลาคม 2561

อ้างอิงจากข้อมูลผ่านทาง Call Center 1690  
แบบสอบถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน คำชม  
Facebook (PR. Airport Rail Link) และ [www.srtet.co.th](http://www.srtet.co.th)  
เก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน มกราคม – กรกฎาคม 2561



# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

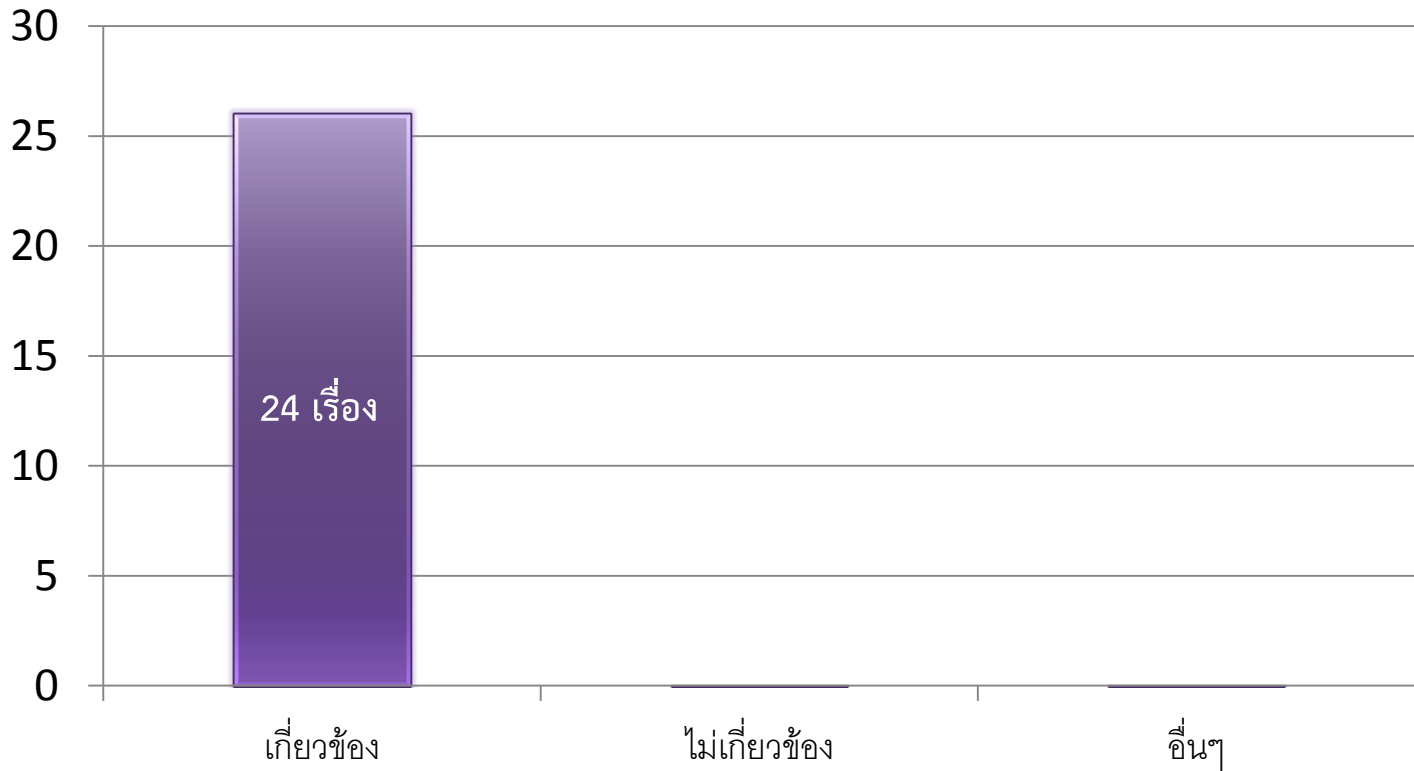
กราฟแสดงข้อร้องเรียนทั้งหมดตั้งแต่ ส.ค - ต.ค 2561





# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

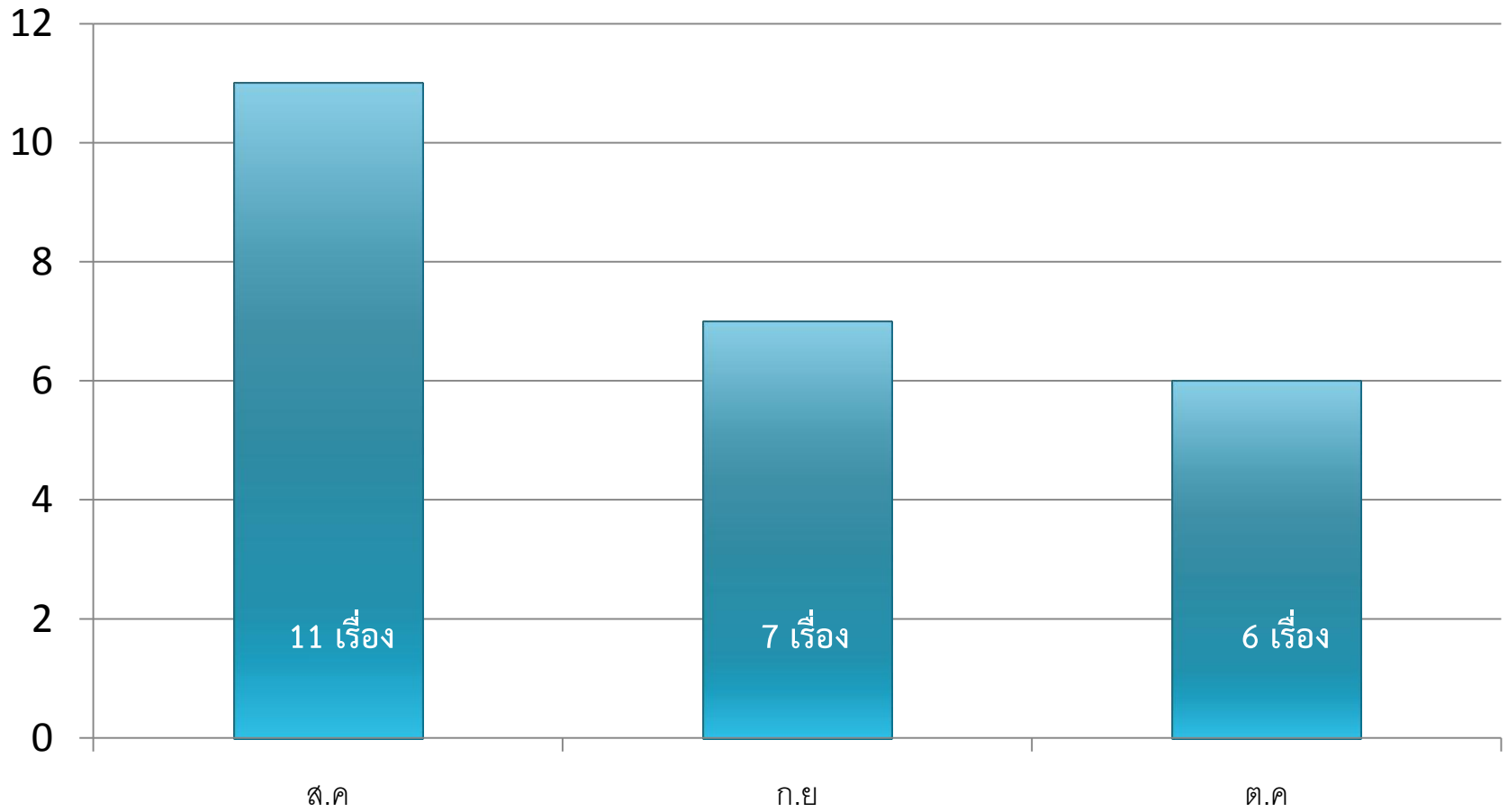
กราฟแสดงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความปลอดภัยและไม่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความปลอดภัย





# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

กราฟแสดงจำนวนผู้ร้องเรียนของแต่ละเดือน

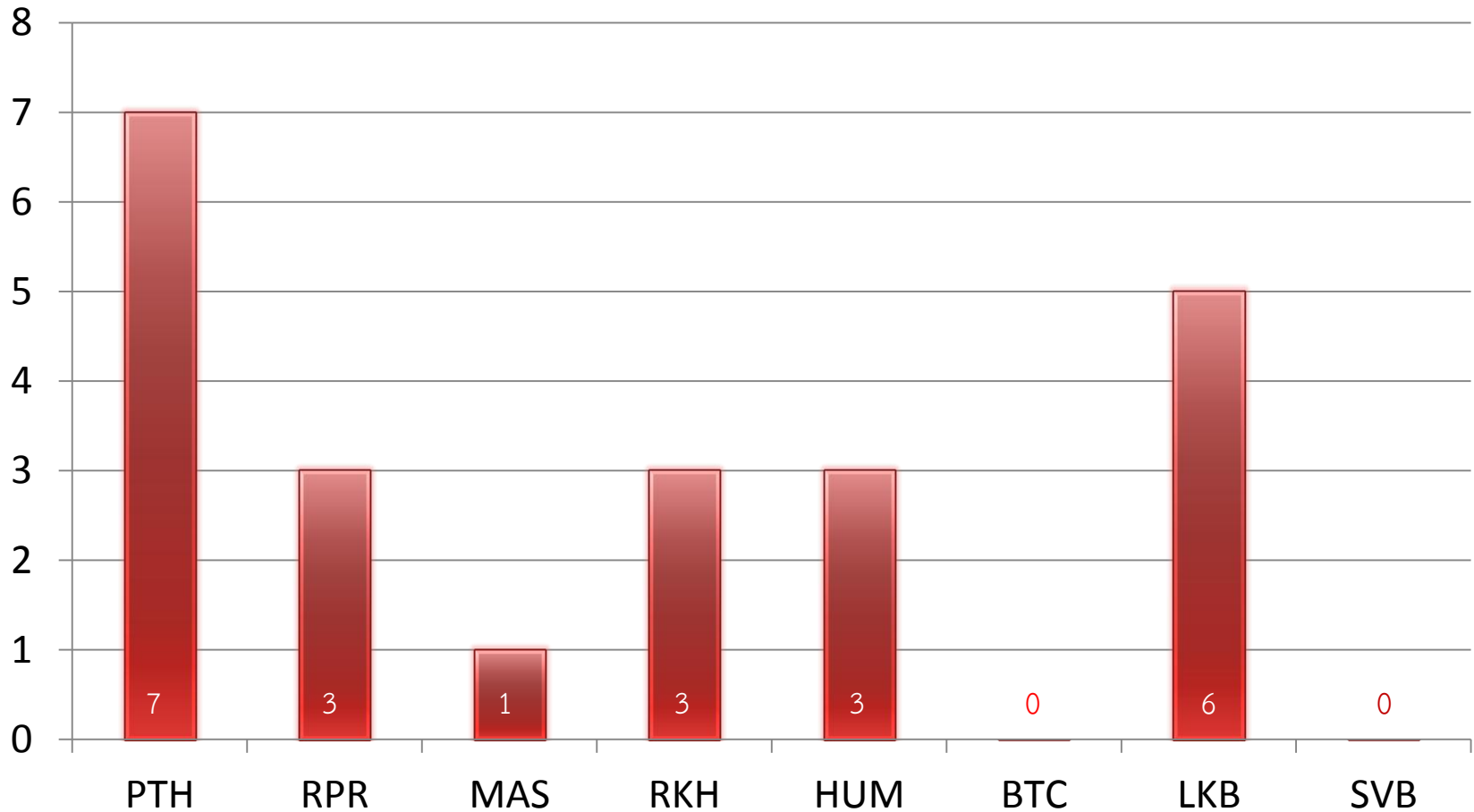




# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน



กราฟแสดงขอเรื่องเรียนในแต่ละสถานี





# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน



## รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ 3 อันดับสูงสุด

เดือน สิงหาคม – ตุลาคม 2561		2561
ลำดับ	เรื่อง	จำนวน
1	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่เต็มใจบริการ/แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม	10
2	ด้านการจัดการจราจรของเจ้าหน้าที่ รปภ.	7
3	ด้านการปฏิบัติหน้าที่ในสถานีของ รปภ	7



# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน



ข้อร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับด้านรักษาความปลอดภัย

สิงหาคม – ตุลาคม 2561		
ลำดับ	เรื่อง	จำนวน
-	-	-





# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

## แนวทางการแก้ไข / เจ้าหน้าที่ รปภ. แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม

- ❖ อบรมเจ้าหน้าที่ รปภ. อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้ตระหนักในหน้าที่การทำงานและเป็นการรีเฟรช ความรู้ทางด้านรักษาความปลอดภัย
- ❖ สื่อสารโดยใช้คำพูดกับผู้โดยสารให้น้อยลงและนำอุปกรณ์โทรโข่งบันทึกเสียงแทนการสนทนาเพื่อลดข้อร้องเรียน โดยจะเริ่มใช้ที่ บริเวณจุดตรวจค้นและขึ้นขบวนขบวนของ สถานี SVB และ PTH เป็นอันดับแรก
- ❖ ออกตรวจสอบกำกับดูแลการทำงานของเจ้าหน้าที่ ร.ป.ภ. (Audit)
- ❖ มีการbriefงานช่วงเช้าโดยผ่านทางหัวหน้าชุด ทุกวันเพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยนำข้อมูลที่เป็นปัญหามาปรึกษาและช่วยกันแก้ไข



# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน



## แนวทางการแก้ไข / การจรรยา

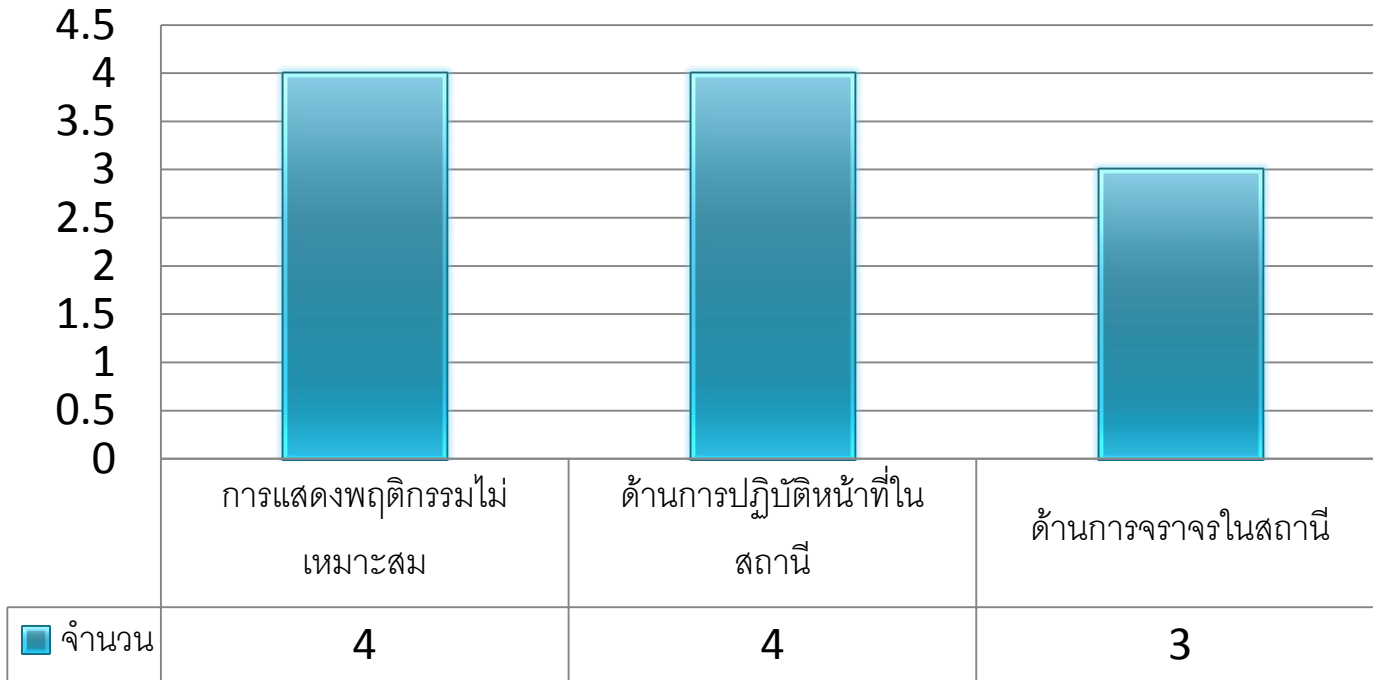
- ❖ ควรมีการจัดการตั้งคณะอนุกรรมการรักษาความปลอดภัยและการจรรยาเพื่อที่จะสามารถติดตามสั่งการไปยังสนพื้นที่ต่างๆ ในการแก้ปัญหการจรรยาภายในพื้นที่สถานี เพื่อลดข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น
- ❖ ออกตรวจสอบปัญหาจรรยาแต่ละสถานีและหาหรือแนวทางการแก้ไข



# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

กราฟแสดงข้อร้องเรียนทั้งหมดตั้งแต่ ส.ค - ต.ค 2561

เดือน สิงหาคม 2561

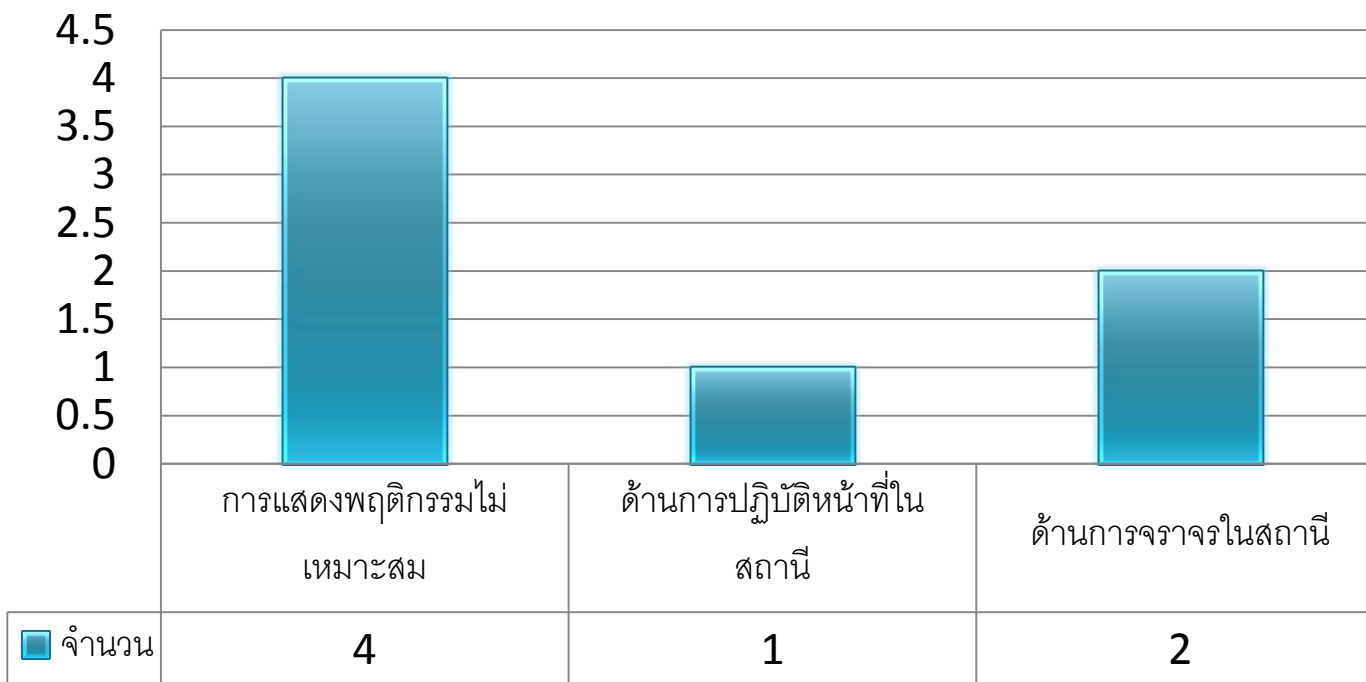




# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

กราฟแสดงข้อร้องเรียนทั้งหมดตั้งแต่ ส.ค - ต.ค 2561

เดือน กันยายน 2561

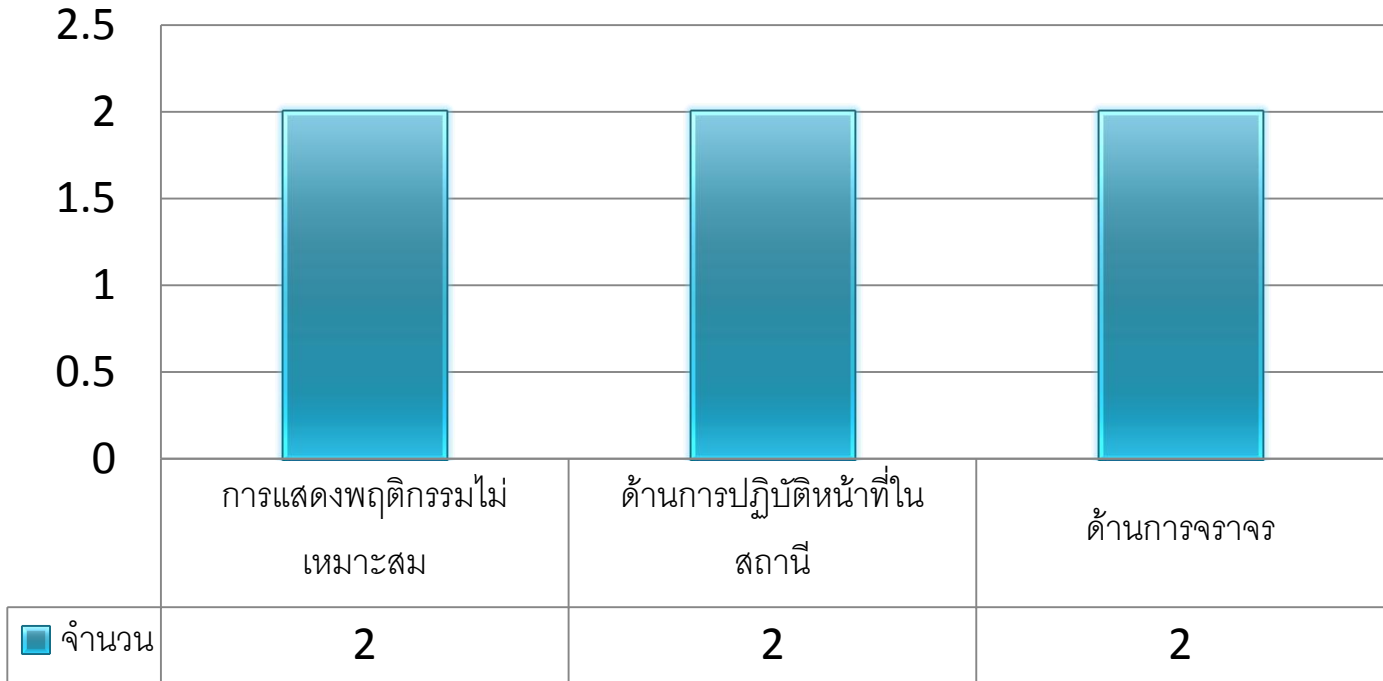




# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

กราฟแสดงข้อร้องเรียนทั้งหมดตั้งแต่ ส.ค - ต.ค 2561

เดือน ตุลาคม 2561





# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน



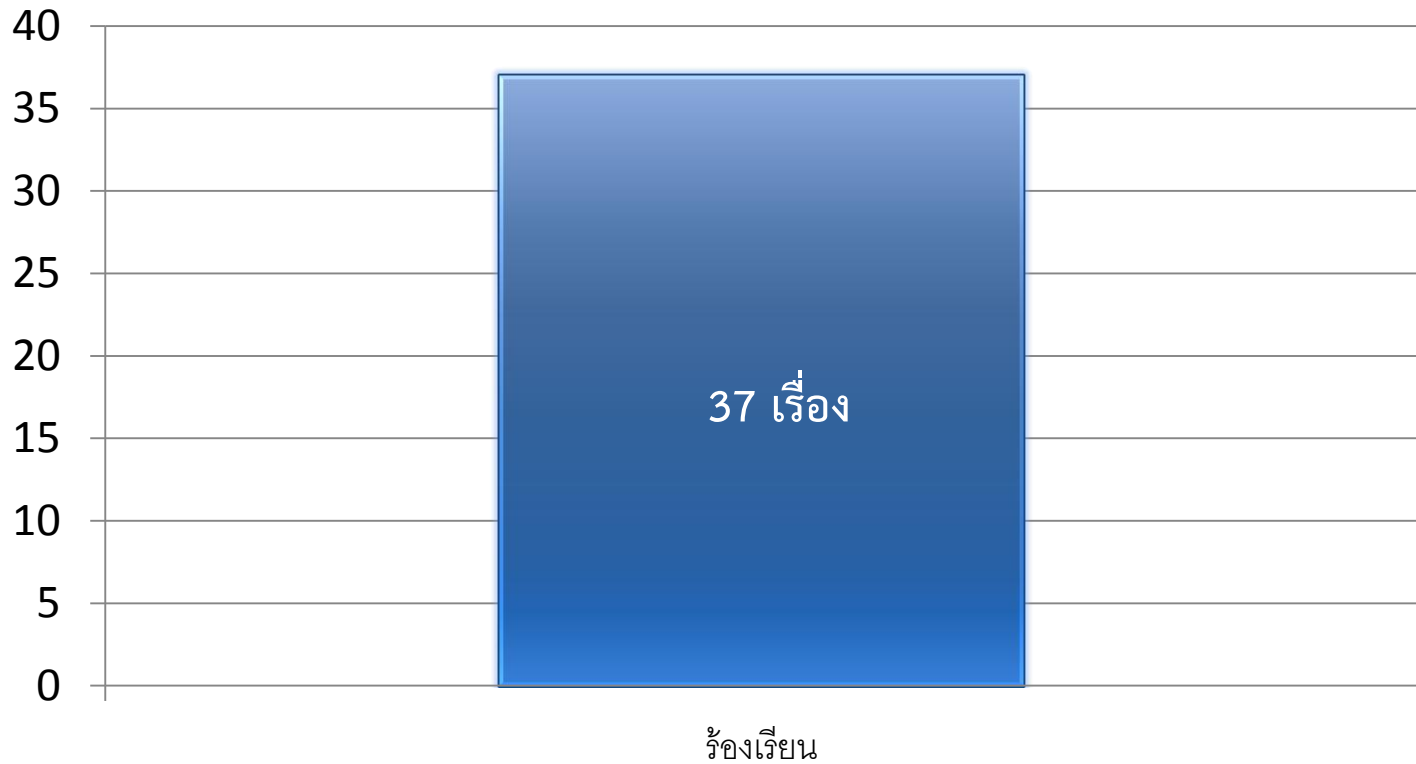
## รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน ของผู้ใช้บริการรถไฟฟ้าแอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ตุลาคม 2561 – มกราคม 2562

อ้างอิงจากข้อมูลผ่านทาง Call Center 1690  
แบบสอบถามความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน คำชม  
Facebook (PR. Airport Rail Link) และ [www.srtet.co.th](http://www.srtet.co.th)  
เก็บข้อมูลตั้งแต่เดือน ตุลาคม 2561 – มกราคม 2562



# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

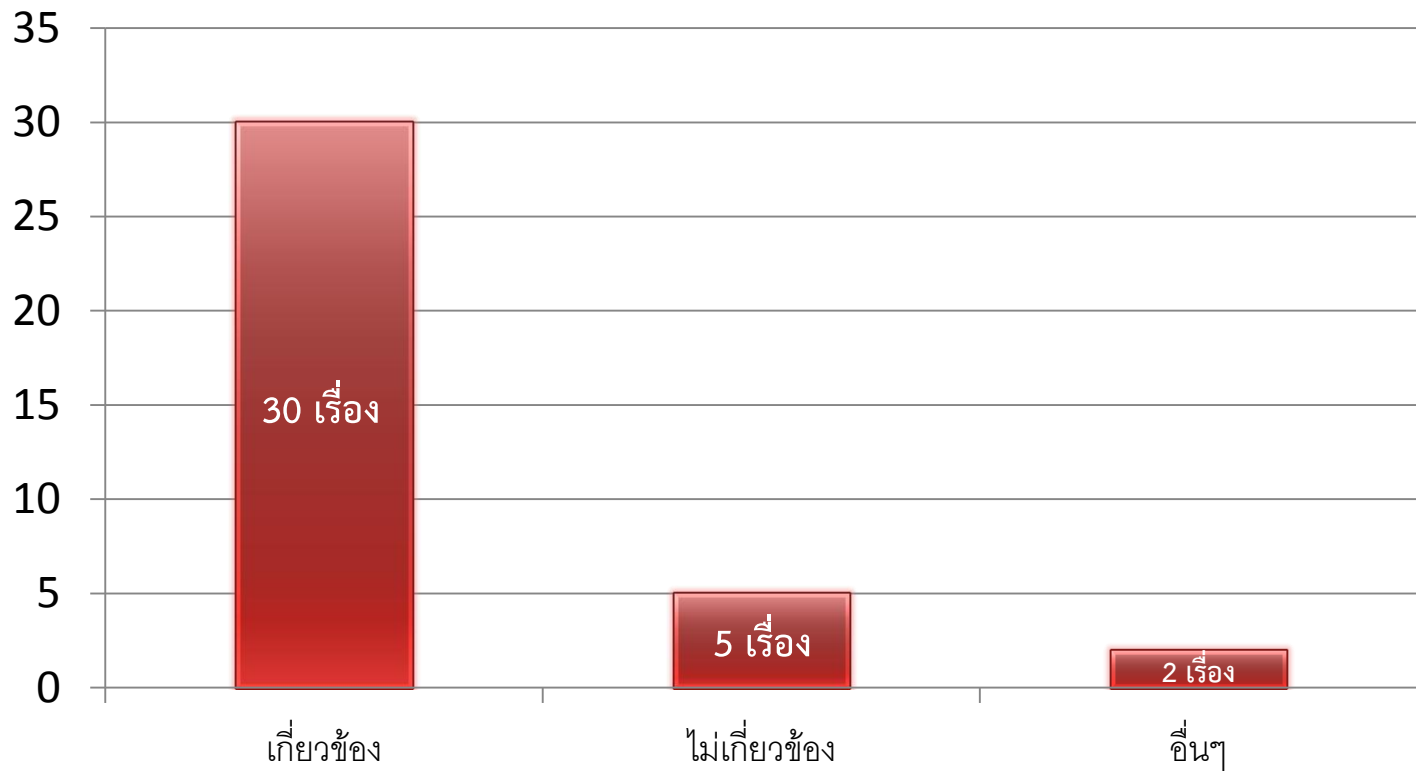
กราฟแสดงข้อร้องเรียนทั้งหมดตั้งแต่ ม.ค - ก.ค 2561





# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

กราฟแสดงเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความปลอดภัยและไม่เกี่ยวข้องกับงานรักษาความปลอดภัย

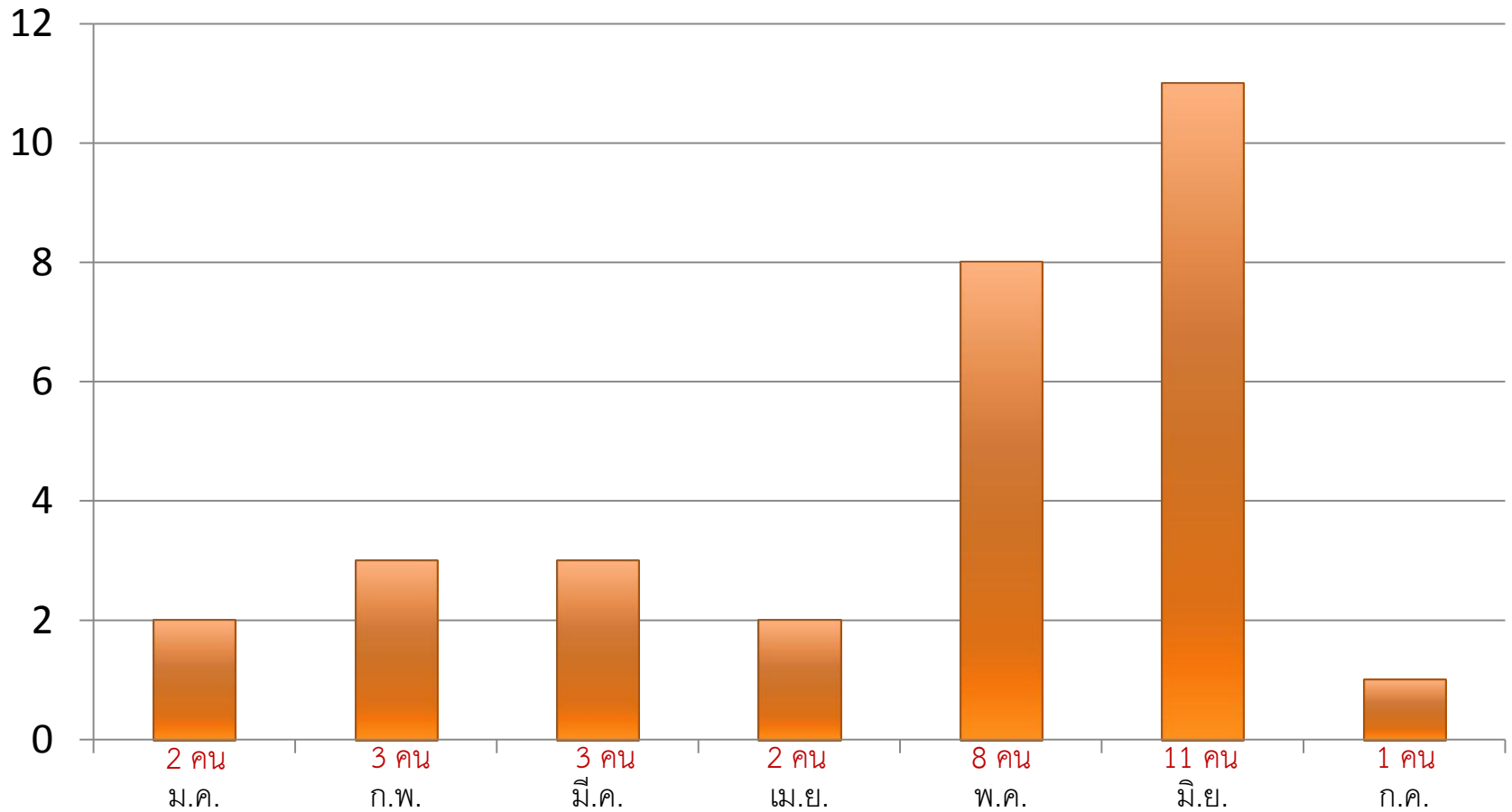






# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

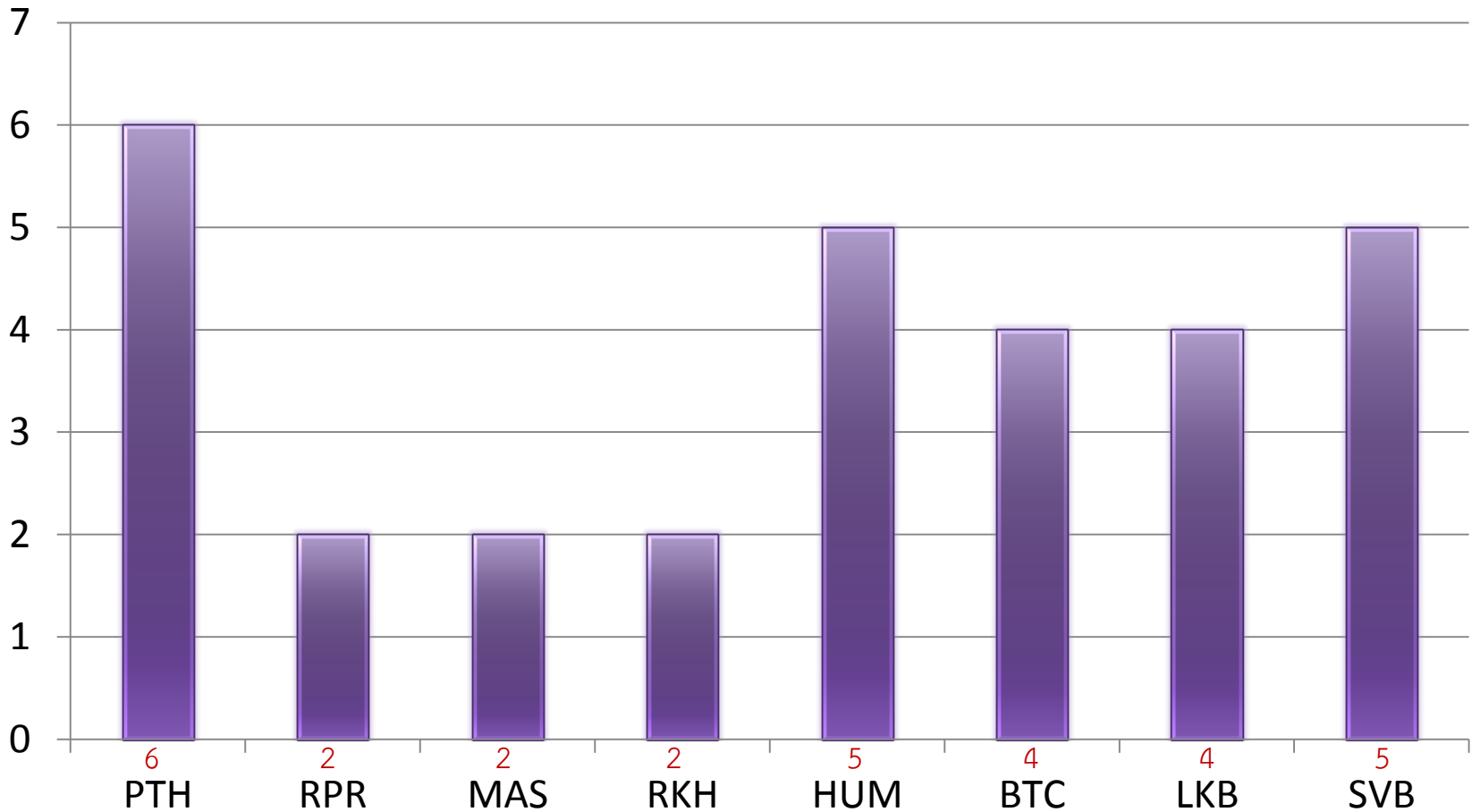
กราฟแสดงจำนวนผู้ร้องเรียนของแต่ละเดือน





# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

กราฟแสดงขอเรื่องเรียนในแต่ละสถานี





# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน



## รายละเอียดเรื่องร้องเรียน/เสนอแนะ 3 อันดับสูงสุด

เดือนมกราคม - กรกฎาคม		2561
ลำดับ	เรื่อง	จำนวน
1	เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยไม่เต็มใจบริการ/แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม	18
2	ด้านการจัดการจราจรของเจ้าหน้าที่ รปภ.	3
3	ด้านการปฏิบัติหน้าที่ในสถานีของ รปภ	9



# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน



ข้อร้องเรียนที่ไม่เกี่ยวข้องกับด้านรักษาความปลอดภัย

มกราคม – กรกฎาคม 2561		
ลำดับ	เรื่อง	จำนวน
1	ลานจอดรถเต็ม ไม่สามารถจอดได้	1
2	Headway ไม่ตรงตามจริง	1
3	ต้องการจอดรถ บริเวณที่ห้ามจอด	1
4	รปภ เป่านกหวีดเสียงดัง	1
5	ประตูลูกไฟขัดข้อง ไม่สามารถออกได้	1



# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

## แนวทางการแก้ไข / เจ้าหน้าที่ รปภ. แสดงพฤติกรรมไม่เหมาะสม

- ❖ อบรมเจ้าหน้าที่ รปภ. อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้ตระหนักในหน้าที่การทำงานและเป็นการรีเฟรช ความรู้ทางด้านรักษาความปลอดภัย
- ❖ สื่อสารโดยใช้คำพูดกับผู้โดยสารให้น้อยลงและนำอุปกรณ์โทรโข่งบันทึกเสียงแทนการสนทนาเพื่อลดข้อร้องเรียน โดยจะเริ่มใช้ที่ บริเวณจุดตรวจค้นและขึ้นขบวนขบวนของ สถานี SVB และ PTH เป็นอันดับแรก
- ❖ ออกตรวจสอบกำกับดูแลการทำงานของเจ้าหน้าที่ ร.ป.ภ. (Audit)
- ❖ มีการbriefงานช่วงเช้าโดยผ่านทางหัวหน้าชุด ทุกวันเพื่อปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่างๆ โดยนำข้อมูลที่เป็นปัญหา มาปรึกษาและช่วยกันแก้ไข



# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน



## แนวทางการแก้ไข / การจรรยาจร

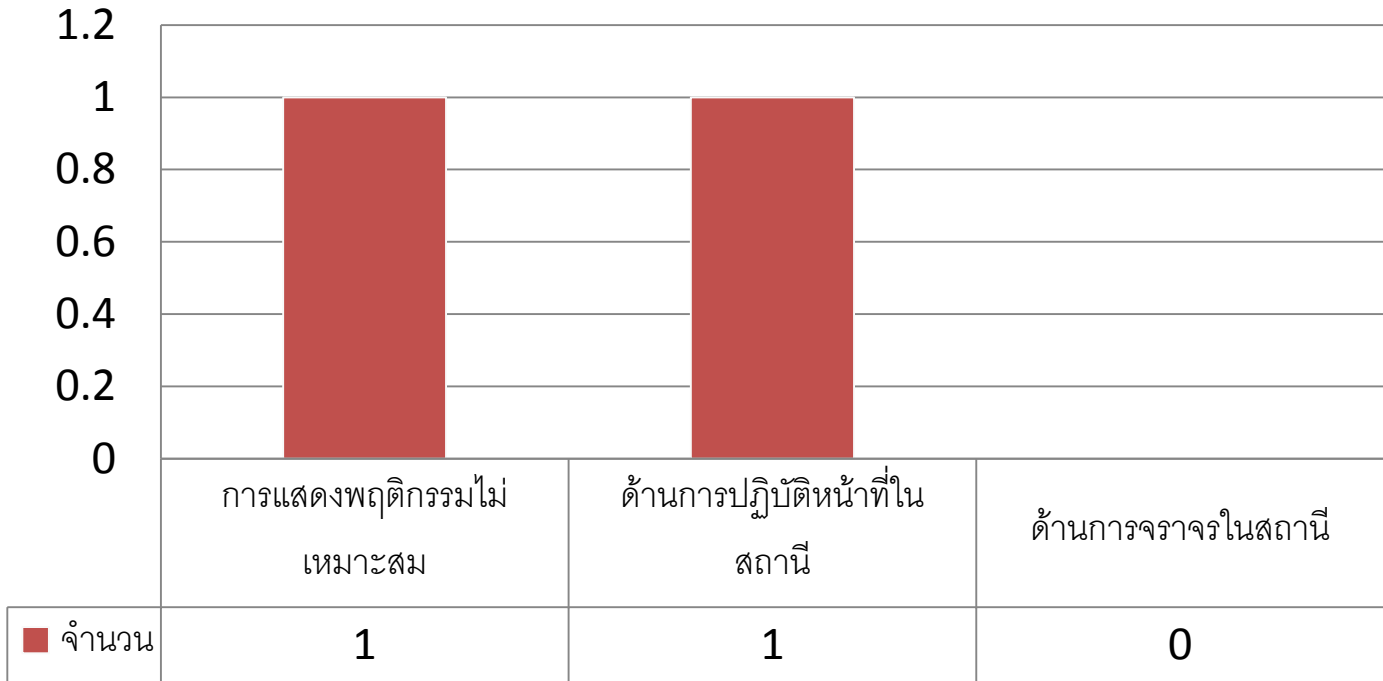
- ❖ ควรมีการจัดการตั้งคณะอนุกรรมการรักษาความปลอดภัยและการจรรยาจรเพื่อที่จะสามารถติดตามสั่งการไปยังสนพื้นที่ต่างๆ ในการแก้ปัญหการจรรยาจรภายในพื้นที่สถานี เพื่อลดข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น
- ❖ ออกตรวจสอบปัญหาจรรยาจรแต่ละสถานีและหาหรือแนวทางการแก้ไข



# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

กราฟแสดงข้อร้องเรียนทั้งหมดตั้งแต่ ม.ค - ก.ค 2561

เดือน ตุลาคม 2561



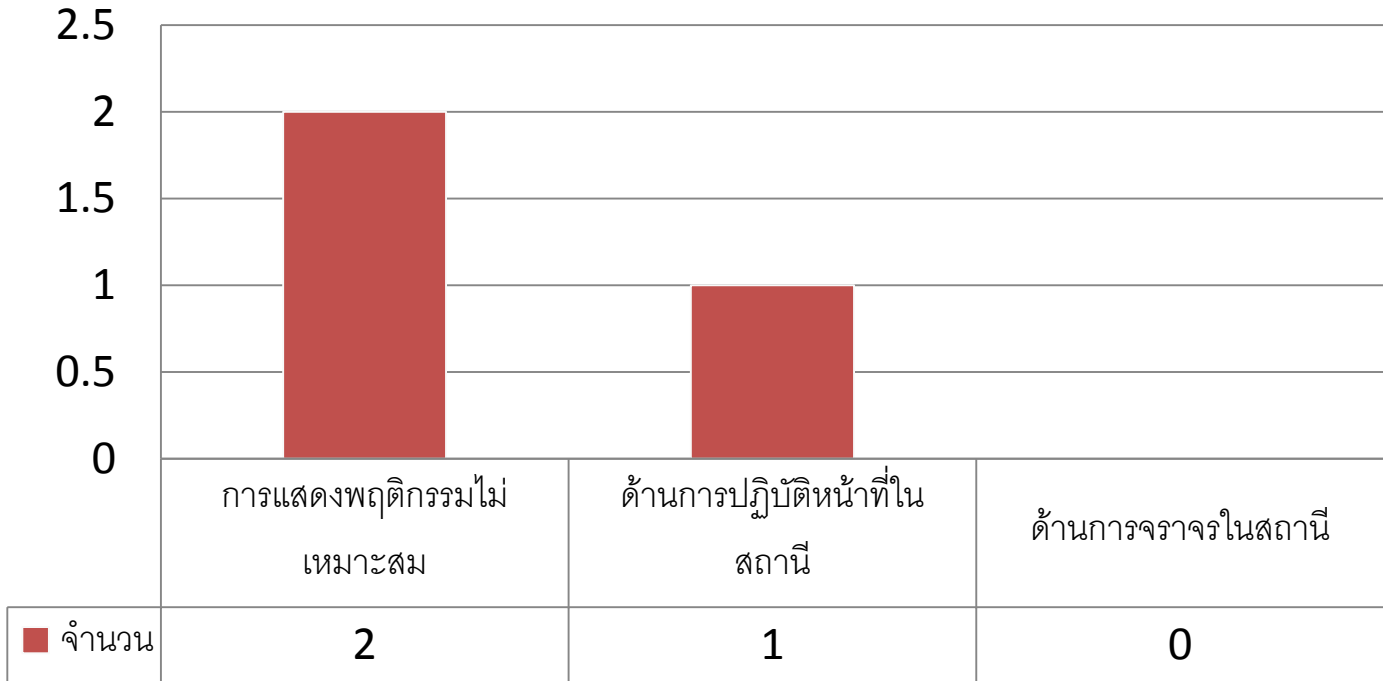


# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน



กราฟแสดงข้อร้องเรียนทั้งหมดตั้งแต่ ม.ค - ก.ค 2561

เดือน พฤศจิกายน 2561



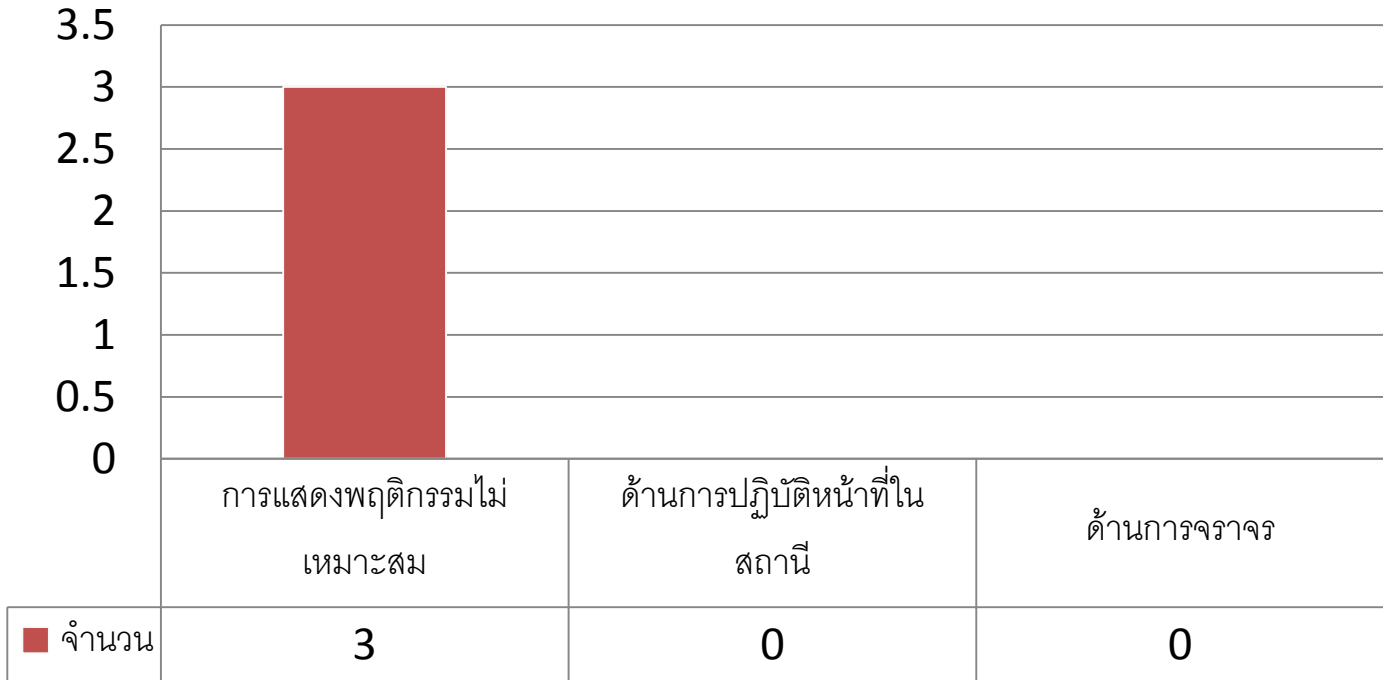




# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

กราฟแสดงข้อร้องเรียนทั้งหมดตั้งแต่ ม.ค - ก.ค 2561

เดือน ธันวาคม 2561





# รายงานผลการรับเรื่องร้องเรียน

กราฟแสดงข้อร้องเรียนทั้งหมดตั้งแต่ ม.ค - ก.ค 2561

เดือน มกราคม 2562

