

## สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

(1 ต.ค. 2561 - 23 เม.ย. 2562)

1. สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ของกระทรวงคมนาคม ดังนี้

ลำดับที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
1	สำนักตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม	61	28.77
2	สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงคมนาคม	111	52.36
3	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	12	5.66
4	อื่น ๆ	28	13.21
	รวม	212	100.00

2. สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำแนกตามหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงคมนาคม ดังนี้

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
1	กรมทางหลวง (ทล.)	33	15.57
2	กรมเจ้าท่า (จท.)	27	12.74
3	กรมทางหลวงชนบท (ทช.)	26	12.26
4	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)	22	10.38
5	กรมการขนส่งทางบก (ขบ.)	21	9.91
6	การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.)	18	8.49
7	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)	12	5.66
8	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)	11	5.19
9	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (บกท.)	7	3.30
10	กรมท่าอากาศยาน (ทย.)	6	2.83
11	สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงคมนาคม (สรค.)	5	2.36

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
12	การทำเรือแห่งประเทศไทย (กทท.)	5	2.36
13	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.)	5	2.36
14	สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)	4	1.89
15	บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.)	3	1.42
16	บริษัท วิหยาการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)	2	0.94
17	สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.)	2	0.94
18	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)	2	0.94
19	อื่นๆ	1	0.47
	รวม	212	100.01

3. สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำแนกตามเขตตรวจราชการที่ ๑-๑๘ และเขตตรวจราชการส่วนกลาง (ตามการแบ่งเขตตรวจราชการของ สปน.) ดังนี้

ลำดับ ที่	เขต ตรวจ ราชการ	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
1	เขต ตรวจ ราชการ ส่วน กลาง	กรุงเทพมหานคร	120	60.61
2	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 1	พระนครศรีอยุธยา,อ่างทอง,ลพบุรี,สิงห์บุรี,ชัยนาท,สระบุรี	2	1.01
3	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 2	สมุทรปราการ,นนทบุรี,ปทุมธานี,นครปฐม	5	2.53

ลำดับ ที่	เขต ตรวจ ราชการ	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
4	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 3	ราชบุรี,กาญจนบุรี,สุพรรณบุรี	4	2.02
5	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 4	สมุทรสาคร,สมุทรสงคราม,เพชรบุรี,ประจวบคีรีขันธ์	10	5.05
6	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 5	นครศรีธรรมราช,สุราษฎร์ธานี,ชุมพร,สงขลา,พัทลุง	6	3.03
7	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 6	กระบี่,พังงา,ภูเก็ต,ระนอง,สตูล,ตรัง	6	3.03
8	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 7	ปัตตานี,ยะลา,นราธิวาส	5	2.53
9	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 8	ชลบุรี,ระยอง,ฉะเชิงเทรา	8	4.04
10	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 9	จันทบุรี,ตราด,ปราจีนบุรี,นครนายก,สระแก้ว	1	0.51
11	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 10	บึงกาฬ,หนองบัวลำภู,อุดรธานี,เลย,หนองคาย	2	1.01

ลำดับ ที่	เขต ตรวจ ราชการ	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
12	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 11	สกลนคร, นครพนม, มุกดาหาร	1	0.51
13	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 12	ขอนแก่น, มหาสารคาม, ร้อยเอ็ด, กาฬสินธุ์	2	1.01
14	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 13	นครราชสีมา, บุรีรัมย์, สุรินทร์, ชัยภูมิ	5	2.53
15	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 14	ศรีสะเกษ, อุบลราชธานี, ยโสธร, อำนาจเจริญ	7	3.54
16	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 15	เชียงใหม่, ลำพูน, ลำปาง, แม่ฮ่องสอน	1	0.51
17	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 16	แพร่, น่าน, พะเยา, เชียงราย	6	3.03
18	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 17	อุตรดิตถ์, ตาก, สุโขทัย, พิษณุโลก, เพชรบูรณ์	5	2.53
19	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 18	นครสวรรค์, อุทัยธานี, กำแพงเพชร, พิจิตร	2	1.01

ลำดับ ที่	เขต ตรวจ ราชการ	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
20	ทั่วประเทศ	ไม่ระบุจังหวัด	0	0.00
21	รวม		198	100.00

4 สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำแนกตามประเภทของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๘ ประเภท ดังนี้

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
1	การขอความอนุเคราะห์	2	0.94
2	อื่นๆ	87	41.04
3	การทุจริตและการจัดซื้อจัดจ้าง	0	0.00
4	ขอความเป็นธรรม	0	0.00
5	การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	0	0.00
6	การขอรับจัดสรรงบประมาณ	0	0.00
7	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น	3	1.42
8	ความปลอดภัย	1	0.47
	รวม	93	44.00

5 สถิติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำแนกตามสถานะการดำเนินงาน แยกตามหน่วยงาน ดังนี้

Doc

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ระหว่าง ดำเนิน การ (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	ร้อยละ
1	กรมทางหลวง (ทล.)	33	32	1	3.03
2	กรมเจ้าท่า (จท.)	27	21	6	22.22
3	กรมทางหลวงชนบท (ทช.)	26	14	12	46.15
4	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)	22	16	6	27.27

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ระหว่างดำเนินการ (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	ร้อยละ
5	กรมการขนส่งทางบก (ขบ.)	21	20	1	4.76
6	การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.)	18	16	2	11.11
7	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)	12	8	4	33.33
8	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)	11	10	1	9.09
9	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (บกท.)	7	3	4	57.14
10	กรมท่าอากาศยาน (ทย.)	6	1	5	83.33
11	สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงคมนาคม (สรค.)	5	0	5	100.00
12	การทำเรือแห่งประเทศไทย (กทท.)	5	3	2	40.00
13	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.)	5	4	1	20.00
14	สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)	4	1	3	75.00
15	บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.)	3	3	0	0.00
16	บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)	2	0	2	100.00
17	สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.)	2	1	1	50.00
18	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)	2	1	1	50.00
19	อื่น ๆ	1	0	1	100.00
	รวม	212	154	58	27.36

© 2019 - กองตรวจราชการ, ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม