

## สรุปผลการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

(1 ต.ค. 2561 - 30 มิ.ย. 2562)

1. สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำแนกตามช่องทางการร้องทุกข์ของกระทรวงคมนาคม ดังนี้

ลำดับที่	ช่องทางการร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
1	สำนักตรวจราชการ สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม	91	28.89
2	สำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงคมนาคม	177	56.19
3	สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี	16	5.08
4	อื่น ๆ	31	9.84
	รวม	315	100.00

2. สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำแนกตามหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงคมนาคม ดังนี้

ลำดับที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
1	การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.)	49	15.56
2	กรมทางหลวงชนบท (ทช.)	44	13.97
3	กรมทางหลวง (ทล.)	43	13.65
4	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)	30	9.52
5	กรมการขนส่งทางบก (ขบ.)	29	9.21
6	กรมเจ้าท่า (จท.)	28	8.89
7	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)	18	5.71
8	กรมท่าอากาศยาน (ทย.)	11	3.49
9	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)	11	3.49
10	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.)	11	3.49
11	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (บกท.)	9	2.86

ลำดับ ที่	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
12	สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงคมนาคม (สรค.)	5	1.59
13	สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)	5	1.59
14	การทำเรือแห่งประเทศไทย (กทท.)	5	1.59
15	สำนักงานการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)	5	1.59
16	บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.)	4	1.27
17	บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)	3	0.95
18	สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและจราจร (สนข.)	2	0.63
19	อื่นๆ	1	0.32
20	บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.)	1	0.32
21	อื่นๆ	1	0.32
	รวม	315	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	169	55.78
2	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 1	พระนครศรีอยุธยา,อ่างทอง,ลพบุรี,สิงห์บุรี,ชัยนาท,สระบุรี	2	0.66
3	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 2	สมุทรปราการ,นนทบุรี,ปทุมธานี,นครปฐม	10	3.30

ลำดับ ที่	เขต ตรวจ ราชการ	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
4	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 3	ราชบุรี,กาญจนบุรี,สุพรรณบุรี	6	1.98
5	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 4	สมุทรสาคร,สมุทรสงคราม,เพชรบุรี,ประจวบคีรีขันธ์	18	5.94
6	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 5	นครศรีธรรมราช,สุราษฎร์ธานี,ชุมพร,สงขลา,พัทลุง	8	2.64
7	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 6	กระบี่,พังงา,ภูเก็ต,ระนอง,สตูล,ตรัง	9	2.97
8	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 7	ปัตตานี,ยะลา,นราธิวาส	5	1.65
9	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 8	ชลบุรี,ระยอง,ฉะเชิงเทรา	10	3.30
10	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 9	จันทบุรี,ตราด,ปราจีนบุรี,นครนายก,สระแก้ว	1	0.33
11	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 10	บึงกาฬ,หนองบัวลำภู,อุดรธานี,เลย,หนองคาย	4	1.32

ลำดับ ที่	เขต ตรวจ ราชการ	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
12	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 11	สกลนคร, นครพนม, มุกดาหาร	4	1.32
13	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 12	ขอนแก่น, มหาสารคาม, ร้อยเอ็ด, กาฬสินธุ์	3	0.99
14	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 13	นครราชสีมา, บุรีรัมย์, สุรินทร์, ชัยภูมิ	20	6.60
15	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 14	ศรีสะเกษ, อุบลราชธานี, ยโสธร, อำนาจเจริญ	13	4.29
16	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 15	เชียงใหม่, ลำพูน, ลำปาง, แม่ฮ่องสอน	1	0.33
17	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 16	แพร่, น่าน, พะเยา, เชียงราย	7	2.31
18	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 17	อุดรดิตถ์, ตาก, สุโขทัย, พิษณุโลก, เพชรบูรณ์	5	1.65
19	เขต ตรวจ ราชการ ที่ 18	นครสวรรค์, อุทัยธานี, กำแพงเพชร, พิจิตร	4	1.32

ลำดับ ที่	เขต ตรวจ ราชการ	จังหวัด	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
20	ทั่ว ประเทศ	ไม่ระบุจังหวัด	4	1.32
21	รวม		303	100.00

4 สถิติการแจ้งเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำแนกตามประเภทของเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ ๘ ประเภท ดังนี้

ลำดับที่	ประเภทเรื่องร้องทุกข์	จำนวน (เรื่อง)	ร้อยละ
1	การขอความอนุเคราะห์	2	0.63
2	อื่นๆ	128	40.63
3	การทุจริตและการจัดซื้อจัดจ้าง	0	0.00
4	ขอความเป็นธรรม	0	0.00
5	การให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก	0	0.00
6	การขอรับจัดสรรงบประมาณ	0	0.00
7	ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น	3	0.95
8	ความปลอดภัย	1	0.32
	รวม	134	43.00

5 สถิติเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ จำแนกตามสถานะการดำเนินงาน แยกตามหน่วยงาน ดังนี้

Doc

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ระหว่าง ดำเนิน การ (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	ร้อยละ
1	การรถไฟแห่งประเทศไทย (รฟท.)	49	42	7	14.29
2	กรมทางหลวงชนบท (ทช.)	44	7	37	84.09
3	กรมทางหลวง (ทล.)	43	41	2	4.65
4	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.)	30	22	8	26.67

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวน (เรื่อง)	ระหว่าง ดำเนิน การ (เรื่อง)	ยุติ (เรื่อง)	ร้อยละ
5	กรมการขนส่งทางบก (ขบ.)	29	27	2	6.90
6	กรมเจ้าท่า (จท.)	28	22	6	21.43
7	องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.)	18	14	4	22.22
8	กรมท่าอากาศยาน (ทย.)	11	2	9	81.82
9	การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.)	11	10	1	9.09
10	การทางพิเศษแห่งประเทศไทย (กทพ.)	11	8	3	27.27
11	บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) (บกท.)	9	5	4	44.44
12	สำนักงานรัฐมนตรีกระทรวงคมนาคม (สรค.)	5	0	5	100.00
13	สำนักงานปลัดกระทรวงคมนาคม (สปค.)	5	0	5	100.00
14	การทำเรือแห่งประเทศไทย (กทท.)	5	3	2	40.00
15	สำนักงานการการบินพลเรือนแห่งประเทศไทย (กพท.)	5	3	2	40.00
16	บริษัท ขนส่ง จำกัด (บขส.)	4	4	0	0.00
17	บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด (บวท.)	3	0	3	100.00
18	สำนักงานนโยบายและแผนการขนส่งและ จราจร (สนข.)	2	1	1	50.00
19	บริษัท รถไฟฟ้า ร.ฟ.ท. จำกัด (รฟฟท.)	1	1	0	0.00
20	อื่น ๆ	1	0	1	100.00
	รวม	314	212	102	32.48